

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
HOTELERA Y DE TURISMO**



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

**TÍTULO: “Calidad de servicio y fidelización del cliente en  
establecimientos de hospedaje, Sullana, Piura, 2022”**

Autor(a):

Bach. Hilder Nuñez Troncos

Bach. Saraí Lauritzeng Agurto Hidalgo

Asesor(a): M.Sc. Cynthia Milagros Apaza Panca

Coasesor(a): Dra. Johanna Elena Santa Cruz Arévalo

Registro: IT-EPAHYT-018

Sullana – Perú 2022

## Dedicatoria

Dedicado a mis padres, por su incondicional apoyo, sus enseñanzas y por ser la principal motivación en esta carrera por mejorar cada día.

Hilder Nuñez Troncos

Dedicado a mis padres, porque siempre han estado para mí, por enseñarme buenos valores y consejos para ser una persona de bien, responsable y comprometida con mis estudios. Y haber tenido la confianza en mí, en poder cumplir con mis objetivos académicos.

Saraí Lauritzeng Agurto Hidalgo

## Agradecimiento

Nuestro profundo agradecimiento a nuestra asesora M.Sc. Cynthia Milagros Apaza Panca y Coasesora M.Sc. Johanna Elena Santa Cruz Arévalo. Su continuo apoyo en todo este proceso ha sido nuestro soporte y guía. Gracias por compartir su conocimiento, su experiencia y sobre todo su tiempo cada vez que lo solicitábamos. Definitivamente fueron las principales responsables de hacer que este proyecto se haya realizado.

Además, el agradecimiento también va para todos los empresarios y colaboradores de las diferentes empresas hoteleras de la ciudad de Sullana, que nos permitieron acceder a sus instalaciones e incluso ayudar en el proceso de la investigación. Definitivamente su apoyo a sido de vital importancia.

Y finalmente, agradecemos a nuestros padres, que son la principal motivación para seguir adelante.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

La Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de la Universidad Nacional de Frontera, hace constar por la presente, que el Informe de Tesis titulado: **"Calidad de servicio y fidelización del cliente en establecimientos de hospedaje, Sullana, Piura, 2022"**, cuyo(s) autor(es) es (son): Hilder Nuñez Troncos y Saraí Lauritzeng Agurto Hidalgo, con asesor el (la) docente: M.Sc. Cynthia Milagros Apaza Panca y con Co-asesora el (la) docente: Dra. Johanna Elena Santa Cruz Arévalo.

CUMPLE con los requisitos exigidos por el Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Nacional de Frontera.

Habiendo sido sometido a mecanismos de control antiplagio mediante el Software Turnitin, presentando un grado de similitud del 15%. Se adjunta reporte del software.

Se emite la presente, para los fines correspondientes.

Sullana, 20 de enero de 2023

Mg. Irma Victoria Martinez Nole  
Coordinadora (e) Facultad de Ciencias  
Empresariales y Turismo

005-2023-FCET

Visto Bueno del Asesor de la Tesis

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y TURISMO**  
**Escuela Profesional de Administración Hotelera y de Turismo**  
**TESIS PARA OBTENER**  
**EL TITULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE TURISMO**

“Calidad de servicio y fidelización del cliente en establecimientos de hospedaje, Sullana, Piura, 2022”

Autor(a):

Bach. Hilder Nuñez Troncos

Bach. Sarai Lauritzeng Agurto

Hidalgo

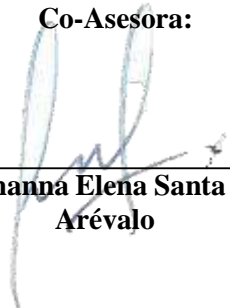
**Asesora:**



---

M.Sc. Cynthia Milagros Apaza Panca

**Co-Asesora:**



---

Dra. Johanna Elena Santa Cruz  
Arévalo

**Línea de Investigación:**

Gestión sostenible de las empresas

Jurado Evaluador

Mg. Raquel Silva Juárez

Presidenta

Mg. Laura Vanessa Zamudio Ramírez

Secretaria

Mg. Carlomagno Sancho Noriega

Vocal





UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
FRONTERA

### ANEXO 3-K

#### Acta de Evaluación de Sustentación del Informe de Tesis

Siendo las 11: 23 horas del día 10 del mes de enero del año 2023 se reunieron en el aula / ambiente / sala virtual <https://meet.google.com/swf-jfcz-kwq?pli=1&authuser=1> de la Universidad Nacional de Frontera, los miembros del Jurado de Tesis para evaluar el Informe de Tesis, denominado: **"Calidad de servicio y fidelización del cliente en establecimientos de hospedaje, Sullana, Piura, 2022"**.

Siendo sustentado en sesión pública por el(los) autor(es): **Sarai Lauritzeng Agurto Hidalgo y Hilder Nuñez Troncos** como requisito para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración Hotelera y de Turismo.

Terminada la sustentación, se procedió a la defensa del Informe de Tesis, etapa en que los miembros del Jurado de Tesis formularon sus inquietudes y preguntas de manera individual, las que fueron respondidas por el(los) sustentante(s).

Seguidamente, el Jurado solicitó el retiro de todos los asistentes y del (los) sustentante(s) de la sala virtual o física según sea el caso; el Jurado de Tesis determinó la calificación concedida a la sustentación del Informe de Tesis para la Obtención de Título Profesional, en términos de:

**Aprobado (a)** con el calificativo de **17.3** - diecisiete punto tres, levantándose la sesión a: 11:28 horas del mismo día. Se concluye el acto de sustentación, suscribiendo el acta.

Secretario

**Mg. Laura Vanessa Zamudio Ramírez.**

Presidente

**Mg. Raquel Silva Juárez.**

Vocal

**Mg. Carlomagno Sancho Noriega.**

| N°. | Descripción                          | Recomendar |    |
|-----|--------------------------------------|------------|----|
|     |                                      | SI         | NO |
| 1   | Recomendar para presentar en eventos | SI         |    |
| 2   | Recomendar para Publicación          | SI         |    |
| 3   | Recomendar para Patente              |            |    |
| 4   | Recomendar para Meritorio            |            |    |
| 5   | Recomendar para Laureado             |            |    |

Código: Código: IT- EPAHYT-018

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| Dedicatoria.....  | 2  |
| Agradecimiento.....   | 3  |
| Visto Bueno del Asesor de la Tesis .....                                      | 5  |
| Jurado Evaluador.....   | 6  |
| RESUMEN .....   | 13 |
| ABSTRACT.....   | 14 |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 15 |
| II. MATERIAL Y MÉTODOS .....  | 19 |
| III. RESULTADOS.....  | 24 |
| IV. DISCUSIÓN .....   | 49 |
| V. CONCLUSIONES .....   | 51 |
| VI. RECOMENDACIONES .....   | 53 |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....                                  | 54 |
| ANEXOS .....  | 56 |
| <b>Anexo 1. Matriz de Consistencia</b> .....                                  | 56 |
| <b>Anexo 2. Cuestionario</b> .....  | 57 |
| <b>Anexo 3. Visitas a establecimientos pre -aplicación de encuestas</b> ..... | 59 |
| <b>Anexo 4: Aplicación de Instrumento de Recolección de Datos</b> .....       | 63 |
| <b>Anexo 5: Procesamiento de Datos</b> .....                                  | 70 |



**Índice de tablas**

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Tabla 1</b>  | Análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio .....                    | 22 |
| <b>Tabla 2</b>  | Análisis de confiabilidad de la variable fidelización .....                           | 22 |
| <b>Tabla 3</b>  | Información sociodemográficos.....  | 24 |
| <b>Tabla 4</b>  | Calidad de servicio de establecimientos .....   | 26 |
| <b>Tabla 5</b>  | Dimensión elementos tangibles.....  | 26 |
| <b>Tabla 6</b>  | Dimensión Personal.....   | 27 |
| <b>Tabla 7</b>  | Dimensión organización del servicio. ....   | 27 |
| <b>Tabla 8</b>  | Fidelización.....   | 28 |
| <b>Tabla 9</b>  | Prueba de Hipótesis según la calidadde servicio y fidelización.....                   | 45 |
| <b>Tabla 10</b> | Prueba de Hipótesis según la dimensión personal y fidelización. ....                  | 46 |
| <b>Tabla 11</b> | Prueba de Hipótesis según la dimensión elementos tangibles y fidelización.....        | 47 |
| <b>Tabla 12</b> | Prueba de Hipótesis según la dimensión organización del servicio y fidelización. .... | 48 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> <i>Llegadas de turistas internacionales</i> .....   | 16 |
| <b>Figura 2</b> Las instalaciones del establecimiento donde se hospedo se encuentran conservadas.....                             | 28 |
| <b>Figura 3</b> Estar en las instalaciones del establecimiento es agradable.....  | 29 |
| <b>Figura 4</b> Las instalaciones del establecimiento son limpias.....  | 29 |
| <b>Figura 5</b> Las instalaciones del establecimiento son confortables y acogedoras.....  | 30 |
| <b>Figura 6</b> Facilidad para conseguir información de los diferentes servicios que tiene el establecimiento.....                | 30 |
| <b>Figura 7</b> Las instalaciones del establecimiento son seguras.....  | 31 |
| <b>Figura 8</b> Los colaboradores del establecimiento generan confianza.....  | 31 |
| <b>Figura 9</b> Los colaboradores del establecimiento se esfuerzan por conocer las necesidades del huésped. ....                  | 32 |
| <b>Figura 10</b> Los colaboradores del establecimiento de hospedaje tienen un aspecto limpio y aseado....                         | 32 |
| <b>Figura 11</b> Los colaboradores muestran disposición en brindar información que usted necesita.....                            | 33 |
| <b>Figura 12</b> Los colaboradores son competentes y profesionales .....  | 33 |
| <b>Figura 13</b> El establecimiento cuenta con personal disponible para brindarle información cuando lo necesite.....             | 34 |
| <b>Figura 14</b> Los colaboradores se esfuerzan por resolver sus problemas .....  | 34 |
| <b>Figura 15</b> El servicio recibido, fue lo que el establecimiento ofreció .....  | 35 |
| <b>Figura 16</b> Eficacia al resolver problemas de los clientes en las instalaciones.....   | 35 |
| <b>Figura 17</b> Los datos e información que el establecimiento le ofreció sobre la estancia fueron correctos .....               | 36 |
| <b>Figura 18</b> Son rápidos los servicios que brindan.....   | 36 |
| <b>Figura 19</b> Predisposición de personal de la alta gerencia para la resolución de problemas dentro de las instalaciones ..... | 37 |
| <b>Figura 20</b> Cuando ha estado hospedado, respetaron y tuvieron discreción con su intimidad .....                              | 37 |
| <b>Figura 21</b> Dentro de la empresa, Usted se sintió importante .....   | 38 |
| <b>Figura 22</b> Contaré aspectos positivos sobre el establecimiento a otras personas.....  | 38 |
| <b>Figura 23</b> Recomendaré el establecimiento a cualquier persona que pida mi sugerencia. ....                                  | 39 |
| <b>Figura 24</b> Alentaré a mis amigos y familiares para que hagan uso de los servicios del establecimiento .....                 | 39 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 27</b> Dejaré de adquirir los servicios del establecimiento .....  | 41 |
| <b>Figura 28</b> Consideraré otros establecimientos como primera opción. ....  | 41 |
| <b>Figura 29</b> Si el establecimiento aumenta su tarifa, seguiré hospedándome ahí. ....   | 42 |
| <b>Figura 30</b> Pagaría un precio mayor por hospedarme en el establecimiento, por el servicio que me da ....                                      | 42 |
| <b>Figura 31</b> Si tengo un problema con el establecimiento, no dudaría y me hospedaría en otro. ....   | 43 |
| <b>Figura 32</b> Si tengo un problema en el establecimiento, se lo contaría a los demás .....  | 43 |
| <b>Figura 33</b> Si se me presenta un problema en el establecimiento procedería a comunicar a una entidad encargada .....                          | 44 |
| <b>Figura 34</b> Si se me presenta un problema en el establecimiento procedería a comunicar a los colaboradores para que me den una solución ..... | 44 |
| <b>Figura 35</b> Visita realizada a Hotel la Siesta .....  | 59 |
| <b>Figura 36</b> Visita realizada a Hostal Real .....  | 59 |
| <b>Figura 37</b> Visita realizada a Hostal El Silencio .....   | 60 |
| <b>Figura 38</b> Visita realizada a Hostal El Crucero del Sol .....  | 60 |
| <b>Figura 39</b> Visita realizada a Hotel Casa Mendoza .....   | 61 |
| <b>Figura 40</b> Visita realizada a Hotel Cocos Suite .....  | 61 |
| <b>Figura 41</b> Visita realizada a Hotel Crucero del Sol .....  | 62 |
| <b>Figura 42</b> Aplicación de encuesta en Hostal J&C .....  | 63 |
| <b>Figura 43</b> Aplicación de encuesta en Hospedaje Hilton .....  | 63 |
| <b>Figura 44</b> Aplicación de encuesta en Hostal real .....   | 64 |
| <b>Figura 45</b> Aplicación de encuesta en Hostal El Silencio .....  | 64 |
| <b>Figura 46</b> Aplicación de encuesta en Hotel Cocos Suite .....   | 65 |
| <b>Figura 47</b> Aplicación de encuesta en Hostal Real .....   | 65 |
| <b>Figura 48</b> Aplicación de encuesta en Hostal Real .....   | 66 |
| <b>Figura 49</b> Aplicación de encuesta en Hotel Casa Mendoza .....  | 66 |
| <b>Figura 50</b> Aplicación de encuesta en Hotel El Parque .....   | 67 |
| <b>Figura 51</b> Aplicación de encuesta en Hotel El Parque .....   | 67 |
| <b>Figura 52</b> Aplicación de encuesta en zona Terminal Terrestre .....   | 68 |
| <b>Figura 53</b> Aplicación de encuesta en zona Terminal Terrestre .....   | 68 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 54</b> Aplicación de encuesta en zona Terminal Terrestre ..... | 69 |
| <b>Figura 55</b> Tesista Procesando encuestas.....                       | 70 |
| <b>Figura 56</b> Tesista procesando encuestas.....                       | 70 |

## RESUMEN

El sector de hospedajes, estrechamente relacionado al sector turismo, es un servicio complementario en la experiencia del turista durante su permanencia en un determinado lugar. En la última década este sector ha venido experimentando un notable crecimiento, y a pesar del estancamiento sufrido consecuencia de la crisis sanitaria vivida a consecuencia del covid-19, para la actualidad se viene recuperando de manera notable con proyecciones esperanzadoras.

Por lo antes mencionado es importante conocer la situación del sector respecto a la calidad brindada por los diferentes establecimientos, ya que como se mencionó, la estadía del turista influye mucho en su experiencia de viaje en un determinado lugar. Por ello, el estudio tuvo por objetivo general determinar la incidencia de la calidad de servicio en la fidelización de los clientes de los establecimientos de Hospedaje de Sullana, Piura, 2022.

La investigación fue cuantitativa, de diseño correlacional, no experimental, en la cual se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos. La población estudiada estuvo constituida por huéspedes alojados en la ciudad de Sullana, los cuales fueron seleccionados en base al “Directorio de Establecimientos de hospedaje” de la Dirección Regional de Turismo-Piura, data que fue corroborada por los investigadores para descartar aquellos establecimientos que ya no se encuentran funcionando a la fecha.

Se concluye, que la calidad de servicio, incide en la fidelización de los huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Sullana, puesto que, como condición causal, si no se brinda un servicio de calidad al 100%, tampoco se logra la fidelización en su totalidad.

*Palabras Claves: Establecimientos de hospedaje, Sullana, huéspedes, calidad de servicio, fidelización.*

## **ABSTRACT**

The lodging sector, closely related to the tourism sector, is a complementary service in the tourist experience during their stay in a certain place. In the last decade this sector has been experiencing remarkable growth, and despite the stagnation suffered as a result of the health crisis experienced as a result of covid-19, it is currently recovering remarkably with hopeful projections.

Due to the aforementioned, it is important to know the situation of the sector regarding the quality provided by the different establishments, since, as mentioned, the tourist's stay greatly influences their travel experience in a certain place. For this reason, with this investigation that had as its main objective to determine the incidence of the quality of service in the loyalty of the clients of the Lodging establishments of Sullana, Piura, 2022.

The research was quantitative, of a correlational, non-experimental design, in which the survey was used as a data collection technique. The studied population consisted of guests staying in the city of Sullana, which were selected based on the "Directory of Lodging Establishments" of the Piura-Regional Directorate of Tourism, data that was corroborated by the researchers to rule out those establishments that already They are not working to date.

It was concluded that the quality of service affects the loyalty of the guests of the lodging establishments in the city of Sullana, since, as a causal condition, if a 100% quality service is not provided, neither loyalty is achieved in its entirety.

*Keywords: Lodging establishments, Sullana, guests, quality of service, loyalty.*