

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION EN TURISMO Y**  
**HOTELERIA**



**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

**TESIS**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL “SELLO DE CALIDAD MUNICIPAL”, PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DEL DISTRITO DE SULLANA – PIURA 2011**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO**

**AUTOR (ES)**

**CUPÉN YOVERA LOURDES, ROSA MARÍA**  
**NÚÑEZ CARRIÓN, LOYDA DEL PILAR**

**ASESOR (A)**

**Lic. GERMAN ROSALES ALVIA**

**PIURA – PERÚ**

**2011**

## PRESENTACIÓN

### SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR

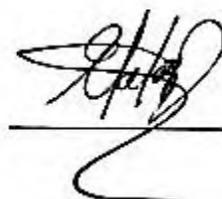
De acuerdo con el CAPITULO II del ARTICULO 15° del reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo – Piura y el de la escuela profesional de ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA, para obtener el título profesional de Licenciado en ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA.

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

### **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SELLO DE CALIDAD MUNICIPAL, PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DEL DISTRITO DE SULLANA – PIURA, 2011**

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mi madre Loyda Carrión a mi padre Eleodoro Núñez, gracias a sus consejos, sus enseñanzas a su esfuerzo y a su confianza he podido culminar exitosamente mis estudios. Gracias a Dios por darme la vida y guiarme poniendo en mi camino buenas personas que me han ayudado, del mismo modo a una persona que siempre estuvo a mi lado apoyándome incondicionalmente, gracias a sus motivaciones a sus consejos oportunos en momentos difíciles que quise flaquear. A todos ustedes les dedico esta tesis y les digo gracias infinitas.

## **DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios por darme la vida, bendecir cada instante de mi existencia, y guiarme en los momentos más difíciles.

A mis padres Vicente y Adela que me han enseñado siempre a encaminar a pesar de los obstáculos, y a decir, que lo imposible, es posible, a mis hermanas y hermanos que con todo su amor siempre me han alentado a seguir mis sueños.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título: Propuesta de implementación del "Sello de Calidad Municipal", para el mejoramiento de los servicios ofrecidos en los establecimientos de hospedaje del distrito de Sullana – Piura, 2011, el objetivo primordial de esta investigación es implementar el sello de calidad municipal para el mejoramiento de los servicios ofrecidos en los establecimientos de hospedaje del distrito de Sullana – Piura, 2011.

En esta investigación se está empleando la metodología y diseño de estudio no experimental transeccional de tipo descriptivo simple. La herramienta utilizada para analizar ambas variables de estudio es el modelo HOTELQUAL, por lo que la recolección de datos en este modelo, se realiza por medio de un cuestionario que presenta una escala likert. Direccionado a las unidades de análisis que en este caso de la investigación recae en los establecimientos de hospedajes del distrito de Sullana.

Ante estos resultados obtenidos se comprobó la hipótesis aceptando que el nivel de calidad de los establecimientos de hospedaje del distrito de Sullana es deficiente.

Así mismo, El Sello de Calidad Municipal contribuye de manera positiva en la calidad del establecimiento de hospedaje del distrito de Sullana, en aspectos de imagen empresarial, publicidad, calidad personal, equipamiento, salubridad y en los servicios que brindan.

## ABSTRACT

This research work is entitled: Proposal for implementation of the "Municipal Seal of Quality" for improving the services offered at accommodation establishments in the district of Sullana - Piura, 2011, the primary objective of this research is to implement the municipal seal of quality to improve the services offered at accommodation establishments in the district of Sullana - Piura, 2011.

This research is using the methodology and experimental study design simple descriptive transactional. The tool used to analyze both variables HOTELQUAL model study, so data collection in this model is done by means of a questionnaire that provides a Likert scale office alternatives, ranging from totally disagree disagree, neither agree nor disagree, strongly agree, agree. Addressed to the units of analysis in this case lies in research establishments Sullana district lodges.

Given these results confirmed the hypothesis is accepted that the quality of accommodation establishments Sullana district are regulated.

Likewise, the Municipal Quality Seal contributes positively to the quality of the lodging establishment Sullana district, in aspects of corporate image, advertising, quality personnel, equipment, health and the services they provide.