

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

“Calidad de los Servicios Turísticos y el número de visitas al  
distrito de Huancaya, Provincia de Yauyos, Lima”

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORA:

Figueredo Yupanqui, Denisse

ASESOR METODOLÓGICO:

MSc. Armesto Céspedes, Miguel

ASESOR TEMÁTICO:

Econ. Flores Sotelo, Willian

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

“Creatividad e innovación en el desarrollo de nuevos productos turísticos  
sostenibles”

LIMA – PERÚ

2012

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicarle esta Tesis*

*A mi familia por acompañarme en cada una  
de las metas que me he trazado, por confiar en mí  
y darme la fortaleza para poder salir adelante;*

*A mi "Lolito" y Armando que desde  
el cielo me guardan y cuidan día a día  
y a Oswaldo por ser mi apoyo  
incondicional en todo momento.*

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más las necesité y bendecirme con la posibilidad de seguir adelante y luchar por mis sueños.

También quiero agradecer a mis maestros y asesores que durante estos 5 años han confiado en mis habilidades y me han brindado las herramientas necesarias para mi formación profesional. Quiero agradecer a mi asesor metodológico el MSc. Miguel Armesto Céspedes por exigirnos día a día por mejorar en el campo de la investigación y en particular quisiera agradecer a mi asesor temático el Econ. Willian Flores Sotelo, quien me orientó durante todo el desarrollo de la tesis, gracias por su paciencia y acertados consejos.

Quiero agradecer además a todas las personas que me apoyaron en el desarrollo de mi investigación, a mi madre por ser mi compañera fiel en todo el proceso y a pesar de todo confiar en mí para poder lograr lo que me propongo, a mi padre por influir en mí para no rendirme ante las adversidades y siempre buscar la mejor solución ante los nuevos retos, a mi hermano Bryan por ser mi motivación y poder ser un buen modelo de hermana y esfuerzo para él, a mi novio Oswaldo y su familia, por haberme dirigido hacia mi lugar de estudio, sin esa primera visita a Huancaya no hubiera sentido la motivación e inquietud que necesitaba para orientar mi investigación, y finalmente a la población de Huancaya por brindarme las facilidades para poder realizar el trabajo de campo.

A todos muchas gracias por su confianza y apoyo.

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo se centra en el estudio de la relación entre la calidad de los servicios turísticos del distrito de Huancaya y el número de turistas que visitaron determinado destino. En ese sentido es importante destacar las motivaciones que influyeron en su elección del destino de los turistas y su probable recomendación positiva a otros. A lo largo de la literatura se puede encontrar una variedad de trabajos que han aportado relevante información acerca de la medición de la calidad de los servicios turísticos en áreas específicas del servicio (hotelería, restauración, guiado, etc.) Sin embargo, son pocos los estudios sobre la evaluación integral de un destino turístico, tal como lo realizaron Holanda y De Oliveira (2003) ya que ello permite evaluar de forma global la percepción de los turistas en cuanto a los servicios que recibieron.

Por ello, el presente trabajo pretende recopilar la información necesaria para determinar la calidad de los servicios turísticos a través de las dimensiones establecidas por el estudio (oferta básica, oferta complementaria, bienes materiales, seguridad y ambiente rural) y poder relacionar esta información con el número de visitas que recibe el destino, es decir explicar la motivación de los turistas que visitan un destino rural y tan característico por su belleza paisajística como es Huancaya.

Para llevar a cabo este estudio se obtuvieron datos a través de la encuesta dirigida a turistas que visitaron el destino en un fin de semana, y como metodología se elaboró un modelo de operacionalización de variables el cual permitió contrastar los datos obtenidos y comprobar la relación positiva de las variables. Con el fin de conseguir este objetivo el presente trabajo se ha estructurado en capítulos además de anexos y la bibliografía.

En el capítulo 1, se presenta, la introducción de la investigación y así mismo se da énfasis a la realidad problemática, la formulación del problema la justificación y los antecedentes tomados de trabajos anteriores que tienen similitud con la presente investigación así como los objetivos generales y específicos; en el capítulo II se desarrolló el marco referencial en el cual se incluye las teorías empleadas en el análisis de estudio y el marco conceptual en el

cual se describe todos los conceptos teóricos relacionados al estudio; en el capítulo III se desarrolla el marco metodológico el cual presenta la hipótesis del estudio, la metodología de la investigación relacionado a la definición de variables, al diseño de la investigación, población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la descripción del entorno definida en el trabajo de campo. En el capítulo IV se describe e interpreta los resultados del estudio, en el cual se incluye la discusión de los resultados seguido de las conclusiones y sugerencias.

## INDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Índice	
Resumen	
Abstract	
1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1.1. Realidad Problemática	14
1.1.2. Formulación del problema general y específicos	17
1.1.3. Justificación	18
1.1.4. Antecedentes	19
1.1.5. Objetivos	24
1.1.5.1. General	24
1.1.5.2. Específicos	24
1.2. MARCO REFERENCIAL	25
1.2.1. Marco Teórico	25
1.2.2. Marco Conceptual	35
2. MARCO METODOLÓGICO	39
2.1. Hipótesis	39
2.2. Variables	40
2.2.1. Modelo de operacionalización de variables	40
2.2.2. Definición conceptual y operacional	41
2.3. Metodología	44
2.3.1. Tipo de estudio	44
2.3.2. Diseño	44
2.4. Población y muestra	45
2.5. Método de Investigación	46
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.7. Métodos de análisis de datos	47
2.8. Trabajo de campo	48
3. RESULTADOS	51
3.1. Prueba de Hipótesis	51

3.2. Análisis de Relación de Variables	52
3.3. Resultados de datos generales	53
4. DISCUSIÓN	75
5. CONCLUSIONES	78
6. SUGERENCIAS	81
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
8.1. ANEXO N° 01: Instrumento de investigación	87
8.2. ANEXO N° 02: Regresión Lineal	89
8.3. ANEXO N° 03: Tabla de Coeficientes(a)	90
8.4. ANEXO N° 04: Tablas de frecuencias - Resultados de datos generales	91
8.5. ANEXO N° 05: Tabla de contingencia Edad * Motivo de visita	92
8.6. ANEXO N° 06: Tabla de contingencia Fuente de información * Sexo	93
8.7. ANEXO N° 07: Tabla de contingencia Grado de difusión * Procedencia	94
8.8. ANEXO N° 08: Fotografías de Huancaya	95
8.9. ANEXO N° 09: Modelos de calidad	111
8.10. ANEXO N° 10: Cuadro de Antecedentes	112
8.11. ANEXO N° 11: Cuadro de Teorías	115

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Definición conceptual, operacional e indicadores	41
Cuadro 2: Diseño y nivel de investigación	44
Cuadro 3: Dimensiones de la Calidad de Servicios Turísticos	58
Cuadro 4: Dimensión Bienes Materiales	59
Cuadro 5: Dimensión Oferta Básica	61
Cuadro 6: Dimensión Oferta Complementaria	64
Cuadro 7: Dimensión Seguridad	66
Cuadro 8: Dimensión Rural	68
Cuadro 9: Dimensiones del Número de Visitas	70

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Limpieza de los establecimientos	60
Tabla 2: Recursos naturales/paisajísticos	62
Tabla 3: Accesibilidad del destino	63
Tabla 4: Tradición de las Fiestas y Ferias	65
Tabla 5: Seguridad de la zona	67
Tabla 6: Promoción de artesanías	69
Tabla 7: Frecuencia de visita	71
Tabla 8: Motivo de visita	72
Tabla 9: Fuente de Información	73
Tabla 10: Grado de difusión del destino	74
Tabla 11: Edad de los encuestados	91
Tabla 12: Sexo de los encuestados	91
Tabla 13: Procedencia de los encuestados	91
Tabla 14: Estado civil de los encuestados	91
Tabla 15: Ocupación de los encuestados	91



## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad de los turistas encuestados	53
Gráfico 2: Sexo de los turistas encuestados	54
Gráfico 3: Procedencia de los turistas encuestados	55
Gráfico 4: Estado Civil de los encuestados	56
Gráfico 5: Ocupación de los turistas encuestados	57
Gráfico 6: Dimensiones de la Calidad de los Servicios Turísticos	58
Gráfico 7: Dimensión Bienes Materiales	59
Gráfico 8: Indicador Limpieza de los establecimientos	60
Gráfico 9: Dimensión Oferta Básica	61
Gráfico 10: Percepción de los Recursos Naturales/Paisajísticos	62
Gráfico 11: Accesibilidad del destino	63
Gráfico 12: Dimensión Oferta Complementaria	64
Gráfico 13: Tradición de las fiestas y Ferias	65
Gráfico 14: Dimensión Seguridad	66
Gráfico 15: Seguridad de la zona	67
Gráfico 16: Dimensión Ambiente Rural	68
Gráfico 17: Promoción de Artesanías	69
Gráfico 18: Dimensiones del Número de Visitas	70
Gráfico 19: Frecuencia de Visita	71
Gráfico 20: Motivo de Visita	72
Gráfico 21: Fuente de Información	73
Gráfico 22: Grado de difusión del destino	74
Gráfico 23: Edad * Motivo de Visita	92
Gráfico 24: Fuente de información * Sexo	93
Gráfico 25: Grado de difusión * Procedencia	94

## RESUMEN

Actualmente el turismo se presenta como una actividad dinámica donde surge la necesidad de cubrir las necesidades básicas y complementarias para que el turista se sienta satisfecho con su elección de viaje. La presente investigación tiene como finalidad definir la relación entre de la calidad de los servicios turísticos y el número de visitas al distrito de Huancaya, Provincia de Yauyos, Región Lima. Por lo cual se determinó la aplicación de una encuesta a una muestra representativa de turistas que visitaron el destino con fines de ocio y a través de los datos obtenidos se identificó los elementos que inciden con mayor fuerza sobre la percepción de la calidad y como consecuencia de ello se comprobó la relación positiva entre las variables de estudios basados en el soporte teórico de las dimensiones de la calidad (Servqual y Ruralqual), el comportamiento de los turistas y las motivaciones de viaje (factores de empuje y atracción).

**Palabras clave:** Calidad de Servicios turísticos, Número de visitas, Servqual, Ruralqual Motivaciones

## **ABSTRACT**

Nowadays tourism is presented as a dynamic activity where there is a need to cover basic and complementary needs that make a tourist to feel satisfied with their choice of travel. The present investigation aims to define the relationship between the tourism services quality and the number of visits to Huancaya, Yauyos Province, Lima. Therefore a survey was taken to a representative sample of tourists who visited Huancaya for leisure and through the data analysis was identified the elements that most strongly influence in the quality perception and as a result there was found the positive relationship between the study variables based on the theoretical support of the quality dimensions (Servqual and Ruralqual), tourist behavior and motivation (push and pull factors).

**Keywords:** Quality of tourist services, number of visits, Servqual, Ruralqual, Motivations