



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS**

**“Calidad de Servicio y su Relación con el Nivel de Satisfacción del  
Turista en el Emprendimiento de Turismo Rural Comunitario  
Tingana, Moyobamba 2018”**

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

Licenciada en Marketing y Dirección de Empresas

**AUTORA:**

Maricielo, Pezo Pinedo

**ASESOR:**

Lic. Avelino Sebastián, Villafuerte de la Cruz

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comportamiento Del Consumidor

**TARAPOTO - PERÚ**

2018

## **Dedicatoria**

A Dios por permitir estar hoy aquí, a mis Padres por dejarme volar y elegir mi futuro, por el esfuerzo que ellos realizan diariamente para brindarme lo mejor, porque siempre confiaron en mí y nunca me dejaron caer.

A mi hermano porque lo que soy como ser humano también se lo debo a él, porque quiero ser su mejor ejemplo.

Y por último a mi novio, que día a día me motiva a ser mejor y a alcanzar todo lo que me proponga, como mujer, como ser humano y como futura profesional

***Maricielo Pinedo Pezo.***

## **Agradecimiento**

En mi vida universitaria pasé muchas cosas, buenas, malas, emocionantes, tristes, conocí personas que aportaron cosas increíbles en mí, desde mis profesores, José Armas, José Tarrillo, mi profe. Oswaldo y otros que me enseñaron que el camino universitario era una de las mejores etapas de la vida, en la que entras siendo un mocoso, y logras salir siendo ya un adulto; hice amigos increíbles, Yajaira, Pierina, Isabel, mujeres hermosas que siempre me apoyaron en todo momento, que me quieren como yo a ellas, que no me dejaron sola, que a pesar de estar lejos de mi hogar sus familias también fueron mis familias, y a todas las personas que aportaron en mi vida universitaria; Gracias, muchas gracias.

*Maricielo Pinedo Pezo*

## **Presentación**

Señores del jurado calificador; respetando y cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo; ponemos a vuestra consideración la presente investigación titulada “Calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción del turista en el emprendimiento de turismo rural comunitario Tingana, Moyobamba 2018.”, con la finalidad de optar el título de Licenciada en Marketing y Dirección de Empresas.

La investigación está dividida en ocho capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del problema.....	24
1.5 Justificación del estudio.....	24
1.6 Hipótesis.....	25
1.7 Objetivos.....	26
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>28</b>
2.1 Diseño de investigación.....	28
2.2 Variables, operacionalización.....	29
2.3 Población y muestra.....	31
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	31
2.5 Métodos de análisis de datos.....	32
2.6 Aspectos Éticos.....	32
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>46</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>53</b>
ANEXOS.....	56

## Índice de tablas

<i>Tabla 1:</i> Edad Turística.....	33
<i>Tabla 2:</i> Género del Turista.....	33
<i>Tabla 3:</i> Estado Civil del Turista.....	34
<i>Tabla 4:</i> Tiempo de visita del Turista.....	34
<i>Tabla 5:</i> Número de veces que el Turista visitó Tingana.....	34
<i>Tabla 6:</i> Época en el que el Turista visitó Tingana.....	35
<i>Tabla 7:</i> prueba de normalidad.....	36
<i>Tabla 8:</i> Fiabilidad de Alfa de Cronbach de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción.....	37
<i>Tabla 9:</i> Calidad y sus dimensiones según la edad.....	37
<i>Tabla 10:</i> Satisfacción y sus dimensiones según la edad.....	38
<i>Tabla 11:</i> Calidad y género del turista .....	38
<i>Tabla 12:</i> Género del turista y elementos tangibles.....	38
<i>Tabla 13:</i> Género del turista y fiabilidad .....	39
<i>Tabla 14:</i> Género del turista y seguridad.....	39
<i>Tabla 15:</i> Género del turista y empatía.....	39
<i>Tablas 16:</i> Relación entre calidad de servicio y satisfacción.....	40
<i>Tablas 17:</i> Relación entre los elementos tangibles y satisfacción.....	41
<i>Tabla 18:</i> Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción.....	42
<i>Tabla 19:</i> Relación entre fiabilidad y satisfacción.....	43
<i>Tabla 20:</i> Relación entre la seguridad y la satisfacción.....	44
<i>Tabla 21:</i> Relación entre la empatía y la satisfacción.....	45

## RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del turista que visita el Emprendimiento de Turismo Rural Comunitario Tingana en la región San Martín, permitiendo mantener una evolución del servicio turístico de acuerdo a las necesidades del mercado.

Acudimos a los autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), para medir la calidad del servicio, Caruana, Money, & Berthon, (2000), para definir lo que es calidad de servicio, para medir la satisfacción utilizamos el libro la teoría de Camisón, L. (2016), satisfacción al cliente. (2ªed), México; la muestra total es de 289 clientes, (turistas nacionales) que acuden al emprendimiento Tingana, la muestra no probabilística por conveniencia, utilizando un instrumento cuantitativo; el tipo de investigación es correlacional descriptiva no experimental transversal.

El presente trabajo de investigación está organizado de la siguiente manera, en el primer capítulo se resume el problema de la investigación, en él se expone la fundamentación y formulación del problema, teorías, objetivos, justificación e investigaciones previas sobre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente; ya en el segundo capítulo se realiza el método de la investigación, desde el diseño, operacionalización, población, muestra y aspectos éticos de la investigación y finalmente las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Satisfacción del Cliente, Marketing turístico, Turismo rural.

## ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the tourist who visits the Tingana Community Rural Tourism Entrepreneurship in the San Martín region, allowing maintaining an evolution of the tourist service according to the needs of the market.

We go to the authors as Parasaraman, Zeithaml and Berry (1988), to measure the quality of service, Caruana, Money, & Berthon, (2000), to define what is quality of service, to measure satisfaction we use the book theory de Camisón, L. (2016), customer satisfaction. (2nd ed.), Mexico; the total sample is of 289 clients, (national tourists) that go to the Tingana enterprise, the non-probabilistic sample for convenience, using a quantitative instrument; the type of research is cross-sectional non-experimental descriptive correlation.

The present research work is organized in the following way, in the first chapter the problem of the investigation is summarized, in it the foundation and formulation of the problem is exposed, theories, objectives, justification and previous investigations on the quality of service and the customer satisfaction; already in the second chapter the research method is carried out, from the design, operationalization, population, sample and ethical aspects of the research and finally the conclusions, recommendations, bibliography and annexes.

**Keywords:** Service quality, Customer satisfaction, Tourist marketing, Rural tourism.

## Acta de aprobación de originalidad de tesis

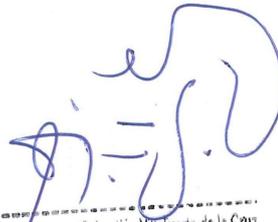
	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor de la tesis titulada

"Calidad de Servicio y su Relación con el Nivel de Satisfacción del Turista en el Emprendimiento de Turismo Rural Comunitario Tingana, Moyobamba 2018", del (de la) estudiante Marcielo Pezo Pinedo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 13 de diciembre de 2018



Dr. CPD, Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz  
Abogado Público Colegiado - CM 1086  
Docente Categoría Principal

Firma

**Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz**  
**DNI: 25729654**

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