



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Calidad de servicio desde la percepción del turista en  
el distrito de Canta, Lima, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORES:**

Briones Reyes, Jhannely (ORCID: 0000-0002-0179-7539)

Fuentes Almeyda, Alvaro (ORCID: 0000-0003-3354-797X)

**ASESORA:**

Mg. Janampa Gómez, Glady Guissela (ORCID: 0000-0003-3663-3064)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a mi familia, principalmente a mi madre Elena Almeyda Pomahuacre, que ha sido un pilar importante en mi formación como profesional, por darme la confianza y apoyo incondicional para ser de mí una mejor persona y a mi hermano Jorge por ser mi compañero, mi apoyo para seguir adelante.

**Alvaro Fuentes Almeyda.**

Dedico esta tesis principalmente a mis padres por darme fuerzas para poder conseguir todo lo que me proponga.

**Jhannelly Briones Reyes**

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia por su apoyo frecuente y darme la fortaleza cada día para perseguir mis sueños, a mis profesores que fueron parte de este proceso integral de formación por haber compartido sus conocimientos en el transcurso de la preparación de mi profesión y a la Mgtr. Janampa Gómez Glady Guissela quien estuvo siempre apoyándome en el transcurso de la preparación de mi tesis.

### **Alvaro Fuentes Almeyda.**

Agradezco principalmente a Dios por sus bendiciones, a mi madre y mi padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco a mi asesora la Mgtr. Janampa Gómez Glady Guissela, por haberme guiado en todo el transcurso de la investigación.

### **Jhannelly Briones Reyes.**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	33
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	34
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	34
3.3 Escenario de estudio.....	34
3.4 Participantes.....	35
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
3.6 Procedimientos.....	36
3.7 Rigor científico.....	36
3.8 Método de análisis de datos.....	37
3.9 Aspectos éticos.....	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS .....	69

## Índice de tablas

Tabla 1 El ciclo de Deming .....	26
Tabla 2 Diagrama de Ishikawa.....	27

## Índice de figuras

Figura 1 Cuestionario SERVPERF.....	24
Figura 2 Esquema del modelo SERVQUAL.....	25

## Resumen

La presente investigación titulada: Calidad de servicio desde la percepción del turista en el distrito de Canta, Lima 2019, tuvo como problema ¿Cuál es la percepción de los turistas respecto a la calidad de servicio del turismo en el distrito de Canta, Lima 2019? Cuyo objetivo fue conocer la percepción de los turistas respecto a la calidad del servicio del turismo en el distrito de Canta, Lima 2019.

Referente a la metodología se investigó en base al tipo aplicada, con un diseño etnográfico, de enfoque cualitativo no experimental y de corte transversal. Los participantes de la investigación fueron todos los turistas que han experimentado el fenómeno de estudio calidad de servicio en el distrito de Canta.

Es así que se tuvo un resultado favorable para la aplicación de la calidad de servicio de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía junto a sus principales elementos, instalaciones adecuadas, materiales de comunicación, atención eficiente, rendimiento competente, atención inmediata, atención precisa, transparencia con el cliente, conocimientos técnicos, atención individualizada e interés al usuario.

La principal conclusión a la que se llegó fue que se pudo identificar sobre la calidad de servicio desde la percepción del turista que es apropiada y apta para el funcionamiento de sus servicios, como también en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde se generó situaciones favorables para el bienestar del visitante, donde se incrementó su potencial turístico y desarrollo de la comunidad. Pero también se necesitó capacitar un poco en sus elementos ya mencionados, para así desarrollar un buen servicio en el distrito de Canta.

Con respecto a la percepción de los turistas sobre la calidad de servicio del turismo en el distrito de Canta se recomienda aplicar el proceso PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) el cual le permitirá desarrollar y alcanzar mejoras que repercutan en beneficio de las empresas turísticas para la mejora continua de la actividad, como también, generar alianzas estratégicas con empresas en el rubro.

**Palabras clave:** Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

## **Abstract**

The present investigation entitled: Quality of service from the tourist's perception in the district of Canta, Lima 2019, had as a problem Which is the tourist's perception of the quality of service of tourism in the district of Canta, Lima 2019? Whose objective was to know the perception of tourists regarding the quality of tourism service in the district of Canta, Lima 2019.

Regarding the methodology, research was conducted based on the type applied, with an ethnographic design, with a non-experimental qualitative approach and a cross section. The participants in the research were all tourists who had experienced the phenomenon of quality of service study in the district of Canta.

Thus, the results were favourable for the application of the quality of service of the tangible elements, reliability, response capacity, security and empathy together with its main elements, adequate facilities, communication materials, efficient service, competent performance, immediate attention, precise attention, transparency with the client, technical knowledge, individualised attention and interest to the user.

The main conclusion reached was that it was possible to identify the quality of service from the tourist's perception that it is appropriate and suitable for the operation of their services, as well as in the tangible elements, reliability, responsiveness, safety and empathy, where it generated favorable situations for the welfare of the visitor, where it increased their tourism potential and development of the community. But it was also necessary to train a little in the elements already mentioned, in order to develop a good service in the district of Canta.

With respect to the perception of tourists about the quality of tourism service in the district of Canta, it is recommended to apply the PDCA process (Plan, Do, Check and Act) which will allow the development and achievement of improvements that will benefit tourism companies for the continuous improvement of the activity, as well as to generate strategic alliances with companies in the area.

**Keywords:** Tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.