



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA
EXTRANJERO RESPECTO DEL SERVICIO TURÍSTICO
EN EL AERÓDROMO DE NASCA”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA DE ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTORA:

CANCHO LOZANO, ISELA YANET

Línea de Investigación: Creatividad y sostenibilidad en el desarrollo
de productos turísticos

ASESOR:

Temático : Eco. Willian Flores Sotelo

Metodológico: MSC. Miguel Armesto Céspedes

LIMA – PERÚ

2012

Dedicatoria:

A mí querida madre y hermana por estar siempre conmigo,
por su incansable apoyo, ejemplo y dedicación, que hizo
todo lo posible para que yo alcanzara este logro.

Agradecimiento:

El presente trabajo de investigación, fruto de cinco años de esfuerzo, se ha podido llevar a cabo gracias al gran apoyo y colaboración de muchas personas; a todas ellas quiero expresar mi profundo agradecimiento, por su buena y propia voluntad de querer ayudarme en este trabajo de gran importancia profesional y personal. Quiero expresar mi gratitud pública a aquellos de los que he recibido el apoyo más significativo.

En primer lugar quiero expresar mi especial reconocimiento al Profesor Eco. William Flores Sotelo. Le agradezco su valiosa disposición de tiempo, su trato con rigor pero con perfecta orientación de la presente investigación basada en su gran experiencia y conocimientos profesionales. Desde el punto de vista personal, su sonrisa, amabilidad, paciencia, estímulo, ánimo, y confianza depositada en mi persona motivaron a diario el desarrollo del presente estudio. Todo ello es lo que ha hecho posible la culminación de esta tesis y los posibles éxitos que se puedan derivar de esta investigación se los debo a él. Gracias por tu primorosa atención.

Igualmente, quiero expresar mi gran agradecimiento al profesor Miguel Armesto Céspedes, que desde el comienzo de mi investigación me ha dedicado su tiempo durante numerosas conversaciones profesionales y científicas, dándome consejos y apoyo. Igualmente ha sido esencial su ayuda en el suministro de información y en el establecimiento de una red de comunicación con diversos expertos (Corpac) y jefe de la municipalidad de Nasca, que supervisa el aeródromo, los cuales me han sido absolutamente imprescindibles desde principio para la orientación y el desarrollo científico del presente estudio.

Quiero mostrar mi gran agradecimiento a mi hermana Diana Cancho Lozano, que en el momento más importante del desarrollo del trabajo me ayudo a realizar encuestas, durante una semana encuestando a los turistas a pesar de que ella no maneja el idioma inglés de igual manera me ayudó.

Por último, deseo cerrar estas líneas dedicándoselas a todos los que han activado y participado en mi vida personal y profesional en los últimos cinco años. Les

quedo sumamente agradecida por el apoyo que me han dado para culminar la presente tesis.

Gracias a todos ustedes

Presentación:

El turismo como industria es un sector en crecimiento cada vez más presente en la economía internacional. Para muchos países constituye una de sus actividades fundamentales, generadora de ingresos, empleo y desarrollo. Por sus características tiene un importante impacto en el resto de los sectores económicos, ya que en muchas ocasiones es la actividad que proporciona mayor número de divisas en el país. Es por estos motivos que los profesionales en turismo realizan trabajos de investigación para poder mejorar aquellos lugares que se encuentran en debilidad y necesitan mejorar la demanda turística brindando un buen trato al turista es decir plena satisfacción para que así exista una buena calidad de vida con los pobladores y colaboradores en turismo.

En el trabajo mencionado se describió teorías relacionados con el tema de investigación y el modelo Servqual de igual manera lo que implica a ello que es la expectativa y la percepción, el cual estos factores ayudaron a determinar el nivel de satisfacción por medio de una fórmula que es percepción menos expectativas es igual a la satisfacción para ello se encuestó a los turistas extranjeros en dos tiempos antes de recibir el servicio y después de que recibió, esto permitió conocer el nivel de satisfacción del turista en cuanto al servicio turístico que brinda el personal en el aeródromo de Nasca.

El nivel de satisfacción del turista extranjero respecto del servicio turístico en el aeródromo de Nasca, es una investigación fundamental para todo aquel que esté interesado en el mundo de la investigación de turismo, dado que aquí encontrarán algunas informaciones actualizadas como si es lego en la materia o desea realizar estudios relacionados con este sector.

Alumna:

Isela Cancho Lozano.

INDICE

DEDICATORIA:	2
AGRADECIMIENTO:.....	3
PRESENTACIÓN:.....	5
INDICE.....	6
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1.1. <i>Planteamiento del Problema</i>	12
1.1.2. <i>Formulación del Problema</i>	13
1.1.2.1. <i>General:</i>	13
1.1.2.2. <i>Específicos:</i>	13
1.1.2.2.1. <i>¿Cómo es el nivel de satisfacción del turista extranjero respecto a la confiabilidad del servicio turístico que brinda el personal en el aeródromo de Nasca?</i>	13
1.1.3. <i>Justificación</i>	14
1.1.4. <i>Antecedentes</i>	15
1.1.5. <i>Objetivos</i>	19
1.1.5.1. <i>General</i>	19
1.1.5.2. <i>Específico</i>	19
1.2. MARCO TEÓRICO	20
1.2.1. <i>Marco teórico</i>	20
1.2.2. <i>Marco conceptual</i>	24
2. MARCO METODOLÓGICO	27
2.1 VARIABLE.....	27
2.1.1. <i>Definición conceptual</i>	27
2.1.2. <i>Definición operacional</i>	27
2.1.3. <i>Matriz de Operacionalización</i>	28
2.1. METODOLOGÍA.....	30
2.1.1. <i>Tipo de estudio</i>	30
2.1.2. <i>Diseño</i>	30
2.1.3. <i>Nivel</i>	30
2.1.4. <i>Población y muestra</i>	33
2.1.5. <i>Trabajo de campo</i>	36
2.1.6. <i>Método de investigación</i>	38

2.1.7. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	39
2.2.8. <i>Métodos de análisis de datos</i>	40
3. RESULTADOS	41
4. DISCUSIÓN	58
5. CONCLUSIONES	63
6. SUGERENCIAS	66
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	73

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es analizar el nivel de satisfacción del turista extranjero respecto del servicio turístico en el aeródromo de Nasca.

Este estudio se enmarca dentro de las investigaciones descriptivas, ya que por medio de la observación, descripción, comparación y análisis de la variable se ha establecido la diferencia entre ellas es decir entre la expectativa y la percepción del turista.

Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a los turistas internaciones, la encuesta se realizó en dos tiempos antes de recibir el servicio (expectativa) y después de la visita (percepción), por medio de estas dos encuestas se detecto el nivel de satisfacción del turista internacional en el aeródromo de Nasca, para ello se utilizó el modelo Servqual.

El resultado demuestra que existe satisfacción en los turistas internacionales respecto del servicio turístico en el aeródromo de Nasca.

Finalmente concluimos que a pesar de que los turistas se encuentran satisfechos con el servicio, existe un cierto número de turistas que están en desacuerdo con los horarios de vuelo, este aspecto no debe ser descuidado por que causa incomodidad al turista que ya tiene un programa turístico.

Palabras claves: SERVQUAL; expectativas, percepciones; nivel de satisfacción.

ABSTRACT

The main objective of this research is to analyze the foreign tourist satisfaction level regarding air tourist service in Nasca airfield.

This study involves descriptive research, due to the observation, description, comparison and the variable analysis, which have established the difference between of the variables, it means between expectation and tourist perception.

The statistic information that holds this research was provided by the results obtained through the tool application to the foreign tourist. The survey was development in two times, one before getting the service (expectation), and the other one after getting the service (perception). Through these two surveys, the foreign tourist satisfaction level in the Nasca airfield was detected, by using the servqual model.

The result shows there is satisfaction in the foreign tourist regarding the tourist service in Nasca airfield.

The research finally conclude in even there is tourist satisfaction with the air service, there is certain amount of tourist who disagree with flight schedules, this aspect cannot be less careful, because it might cause discomfort to the tourist who already have a tourist program.

KEYWORDS: SERVQUAL, EXPECTATION, PERCEPTION, SATISFACTION LEVEL