

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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



**Calidad de servicios turísticos y satisfacción de los turistas  
que visitan el distrito de Lunahuaná**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTORA:  
STEPHANY LISSETH PEDEMONTE CABRERA**

**ASESOR:  
LIC. AMPARO CERVANTES ARRIOLA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
“Creatividad e innovación en el desarrollo de nuevos productos turísticos  
sostenibles”**

**Lima-Perú**

**2013**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a quienes estuvieron involucrados tanto directa como indirectamente en la realización de este proyecto, personas especiales que me han enriquecido tanto en lo personal, como en lo profesional.

*A mi madre, quien ha estado junto a mí en todo momento, guiándome para ser una mejor persona y brindándome su apoyo incondicional.*

*A mi padre, el claro ejemplo de que luchando día a día no hay nada que no se pueda lograr.*

*A mis compañeras y amigas, con las que a base de esfuerzo y constancia hemos llegado con paso firme a la etapa final de este camino.*

*Al amor de mi vida, quien me motiva a mirar siempre hacia adelante y con quien comparto cada uno de mis logros.*

A todos ellos, gracias por la confianza y el apoyo brindados.

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por haberme dado la fuerza necesaria para llegar hasta donde estoy, el optimismo que me impulsa a disfrutar cada etapa de mi vida y por haber puesto en mi camino a quienes me han brindado su apoyo y compañía.  
Esta tesis es para ti.*

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación tuvo como objetivo el explicar de qué manera la calidad de servicios turísticos influye en la satisfacción del turista que visita el distrito de Lunahuaná, de manera los resultados sirvieran a las empresas turísticas del lugar como herramientas para la implementación de una cultura de calidad y la fidelización de sus clientes. Se planteó como hipótesis principal que la calidad de los servicios óptima determina una mejor satisfacción de los turistas que visitan el distrito de Lunahuaná. Para probar esta hipótesis, se realizó un estudio de tipo descriptivo-correlacional y se aplicó como método de obtención de información encuestas que fueron tomadas a los turistas que visitaron el distrito de Lunahuaná en determinados fines de semana del presente año. Finalmente, la relación entre las variables fue comprobada mediante el método de análisis de datos de contingencia.

Para culminar, queda brindar un especial agradecimiento a mis asesores, personas involucradas en el desarrollo de esta investigación, Amparo Cervantes Arriola y William Flores Sotelo, por haberme aceptado bajo su dirección, por las horas dedicadas y el invaluable aporte que han tenido en la elaboración de esta tesis.

# ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INTRODUCCIÓN	4
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1.1. Realidad problemática	4
1.1.2. Formulación del problema	5
1.1.2.1. Problema general	5
1.1.2.2. Problemas específicos	5
1.1.3. Justificación	5
1.1.4. Antecedentes	6
1.1.5. Objetivos	9
1.1.5.1. Objetivo general	9
1.1.5.2. Objetivos específicos	9
1.2. MARCO REFERENCIAL	9
1.2.1. Marco teórico	9
1.2.2 Marco Conceptual	12
2. MARCO METODOLÓGICO	14
2.2. Variables	14
2.2.1. Definición conceptual	14
2.2.2. Definición operacional	15
2.3. Metodología	15
2.3.1. Tipo de estudio	15
2.3.2. Diseño	15
2.4. Población y muestra	16
2.5. Método de investigación	16
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.7. Métodos de análisis de datos	17
3. RESULTADOS	18
4. DISCUSIÓN	30
5. CONCLUSIONES	32
6. SUGERENCIAS	33
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
8. ANEXOS	36

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se desarrolló como fin el servir de herramienta para el desarrollo del distrito de Lunahuaná, basándose en brindar servicios de calidad que puedan satisfacer a la demanda existente, tanto para el turismo receptivo, como para el interno. A lo largo de esta tesis, se plantearon objetivos que ayudaron a delimitar el ámbito de estudio y, a su vez, se tomó como antecedentes investigaciones ya realizadas con relevancia en este tema, sirviendo como sustento para el desarrollo de la presente. Finalmente, mediante el análisis de resultados, se explicó el estado de cada uno de los factores involucrados en el proceso de calidad de servicios y su influencia en la satisfacción del turista que visita el distrito de Lunahuaná.

Palabras clave: Calidad de servicios, satisfacción, demanda.

## **ABSTRACT**

This research work was developed in order to serve as a tool for development Lunahuana district, based on providing quality services that can satisfy the demand for both receptive tourism, and the internal. Throughout, this thesis aims raised helped define the field of study and, in turn, was taken as background with relevant work already done in this area, serving as the foundation for the development of this. Finally, by analyzing the results, it were explained the state of each of the factors involved in the process of service quality and its influence on the satisfaction of tourists visiting Lunahuana district.

**Keywords:** Service quality, satisfaction, demand.