



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA PROPUESTA DE  
ECOETIQUETAS TURÍSTICAS PARA LA MEJORA DE LA  
CALIDAD DE SERVICIO Y PRODUCTOS TURÍSTICOS EN  
CERCADO DE LIMA- PERÚ**

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

**AUTOR**

**ELVIRA ROSA ROSA MORI**

**ASESOR:**

**Dr. BERNARDO ARTIDORO COJAL LOLI**

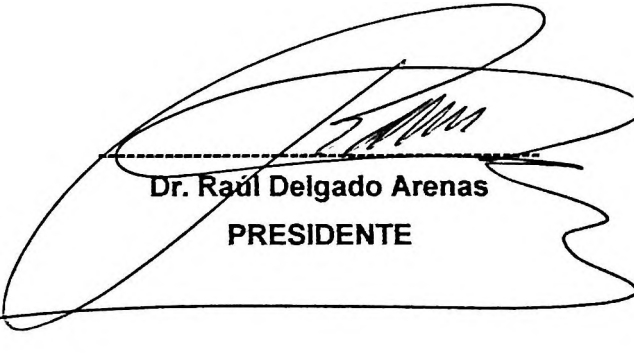
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Oferta turística**

**LIMA – PERÚ**

**2013 – I**

**JURADO**



Dr. Raúl Delgado Arenas  
**PRESIDENTE**



Dr. Bernardo Artidoro Cojal Loli  
**SECRETARIO**



Mg. María Inés Ávila rojas  
**VOCAL**

## DEDICATORIA

Dedicado a mis padres por su constante apoyo y cariño. Y al profesor Bernardo cojal por el esfuerzo y dedicación para realizar esta investigación

## AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial el apoyo incondicional del profesor Bernardo Cojal para realizar esta tesis,

Además a todos aquellas personas, quienes me brindaron su apoyo constante y paciencia en la realización de esta tesis

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo ELVIRA ROSA ROSA MORI con DNI N° 45962581, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias Empresariales, Escuela de Escuela Académico profesional de Administración en turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 8 de setiembre del 2013

---

Elvira Rosa Rosa Mori

## PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada” **Estudio de opinión sobre la propuesta de Eco etiquetas turísticas para la mejora de la calidad de servicio y productos turísticos” en cercado de lima**”, con la finalidad de conocer en qué medida el Estudio de opinión sobre la propuesta de eco etiquetas turísticas permitirá mejorar la calidad de servicio y productos turísticos en Cercado de Lima, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Turismo y hotelería

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

*Elvira Rosa Rosa Mori*

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
PAGINA DEL JURADO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables.....	28
2.2 Operacionalización de las variables.....	29
2.3 Metodología.....	31
2.4 Tipos de Estudio.....	31
2.5 Diseño.....	32
2.6 Población, muestra y muestreo.....	33
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.7 Métodos de análisis de datos.....	38
III. RESULTADOS.....	48
IV. DISCUSIÓN.....	76
V. CONCLUSIONES.....	79
VI. RECOMENDACIONES.....	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
VIII. ANEXOS.....	82

## Tabla de Tabulación del Cuestionario

8.1 Cuestionario.....	88
8.2 Tabla 1: Matriz de problematización.....	93
8.3 Tabla 2: Formato de matriz de antecedentes.....	94
8.4 Tabla 3: matriz de marco teórico.....	95
8.5 Tabla 4: Cuadro de sistemas de variables.....	96
8.6 Tabla 5: Matriz de Marco Conceptual I.....	97
8.7 Tabla 6: Matriz de Marco Conceptual II.....	98
8.8 Presentación de la propuesta de eco etiquetas turística para la mejora de la calidad de productos y servicio turísticos.....	103



## RESUMEN

Esta propuesta busca conocer en qué medida el Estudio de opinión sobre la propuesta de eco etiquetas turísticas permitirá mejorar la calidad de servicio y productos turísticos en Cercado de Lima.

En la relación a la población debemos manifestar que esta es pequeña por la consiguiente la muestra es la misma de la población Para realizar la selección de muestra es indispensable definir la unidad de análisis es decir a las personas que vamos a encuestar La unidad de análisis serán las personas que proveen los productos y servicios turísticos en el cercado de lima y las empresas que brinden servicios turísticos En este estudio, se emplearon instrumentos y técnicas orientadas a obtener información o datos a través de las siguientes técnicas: Revisión Documental ,Observación ,Encuestas, entrevista . En la presente investigación se aplicó una encuesta a cada una de las muestras objeto de estudio, con el propósito de obtener sus opiniones acerca de la temática planteada

**Palabras Claves:** Propuesta Eco etiquetas turísticas para la Mejora de la calidad de servicio y productos turísticos en cercado de Lima

## ABSTRACT

This research sought to answer the question to what extent strategy of eco tourism labels will improve the quality of tourism products and services in Downtown Lima.

In relation to the population we demonstrate that this is the consequent small sample is the same as the population for the selection of sample is essential to define the unit of analysis is that people are going to survey analysis unit will people who provide products and tourism services in fencing lime and companies that provide tourism services in this study , we used tools and techniques aimed at obtaining information or data through the following techniques: Document Review , Observation , Surveys .

In this research, a survey to each of the samples under study, in order to obtain their views on the issue raised

**Keywords:** tourism ecolabels Proposal for the Improvement of the quality of service and tourism products in fencing de Lima.