



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE TURISMO Y NEGOCIOS**

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Turismo y Negocios; denominada:

**“CALIDAD DEL SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DE
LOS VISITANTES EN LOS BAÑOS TERMALES DEL
DISTRITO CHANCAYBAÑOS, SANTA CRUZ
CAJAMARCA.”**

AUTORES:

**BACH. FRIAS PUICON, CINTHIA
BACH. TARRILLO DIAZ, DELCY LILIANA**

LAMBAYEQUE – PERÚ

2014

RESUMEN

El presente informe de investigación "Calidad del servicio para la satisfacción de los visitantes en los Baños Termales del distrito Chancaybaños, Santa Cruz-Cajamarca.", es una investigación de tipo descriptivo y proyectiva en la que se realiza un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra el centro turístico de los Baños Termales del Distrito de Chancaybaños con respecto al nivel de calidad en el servicio.

El objetivo general es determinar cuál es la actitud de los visitantes con respecto a la calidad actual del servicio ofrecido en los Baños Termales de Chancaybaños para luego proponer un plan de mejora de la calidad del servicio turístico en los Baños Termales de Chancaybaños, Santa Cruz- Cajamarca que permitan mejorar la calidad de dichos servicios, con la finalidad de conocer el grado de calidad de servicio de los visitantes.

Los métodos que se han empleado en la investigación son los siguientes: método analítico, método del muestreo, método estadístico y método deductivo). Las técnicas utilizadas fueron Técnica de observación pasiva, sin la aplicación de fichas. Se hizo a través de visitas de los investigadores, técnica del análisis documental (información), la técnica del parafraseo y la Técnica de la encuesta

La técnica de la encuesta se utilizó con la finalidad de recoger información de los Visitantes en los Baños Termales, y saber sus expectativas del servicio brindado

ABSTRACT

This research report “Quality of service for the satisfaction of visitors to the hot springs district Chancaybaños, Santa Cruz- Cajamarca.” Research is a descriptive and projective type in which a diagnosis of the current situation is realized in which the tourist center of the hot springs Chancaybaños District is regarding the level of service quality.

The overall objective is to determine the attitude of the visitors regarding the current quality of service provided in the hot springs of Chancaybaños then propose policies to improve the quality of such services, in order to determine the degree of service quality visitors and propose guidelines.

The methods employed in the research are: analytical method, sampling method, statistical method and deductive method). The techniques used were passive observation technique, without the application of chips. Was made through visits of researchers, documentary analysis technique (information), the technique of paraphrasing and Technical Survey.

The survey technique was used in order to collect information from visitors in the thermal baths, and know your expectations of service provided.