



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS

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

CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
TURISTAS QUE ARRIBAN A LOS ECOLOGES EN LA REGIÓN
LAMBAYEQUE.

AUTORES:

Bach. VANESSA IVÓN MONTENEGRO VERONA

Bach. MELISSA JANET YEP HUAMAN

ASESOR:

Mg. AMELIA DEL ROCÍO VILLEGAS TIMANÁ

LAMBAYEQUE – PERÚ
2012

RESUMEN

El presente informe de investigación “Calidad De Servicio Y Nivel De Satisfacción De Los Turistas Que Arriban A Los Ecolodges En La Región Lambayeque” es una investigación de tipo descriptivo – correlacional ya que se investiga la relación que tienen estas dos variables. El objetivo principal de esta evaluación ha sido Evaluar la calidad de servicios que brindan los ecolodge en la región Lambayeque y la relación con la satisfacción del cliente que acuden a las mismas. Para lo cual se ha tenido que diagnosticar la calidad del servicio que ofrecen los ecolodge en la región Lambayeque de acuerdo a los parámetros existentes; medir el nivel de satisfacción de los turistas que acuden a los ecolodge, luego relacionar la calidad de servicio de los ecolodge con la satisfacción de los turistas y proponer alternativas de mejora para los ecolodge. En la investigación se utilizaron métodos lógicos como el método descriptivo y el método explicativo. Las técnicas utilizadas fueron la técnica del análisis documental, la técnica de la encuesta, la entrevista y la del registro. Los instrumentos usados son: Guía de encuesta a Turistas. El resultado obtenido es que los turistas en un 70% han aceptado la “buena calidad de los servicios de los “ecolodge” y en un 89% están satisfechos por el servicio. Cruzando las dos variables hemos obtenido que la satisfacción tiene relación directa con la calidad de los servicios de los ecolodge de la región Lambayeque.

ABSTRACT

This paper entitled Quality of service and level of satisfaction of tourists in the Lambayeque region Ecolodges research is descriptive - correlational as it investigates the relationship between these two variables. The main objective of this evaluation was to assess the quality of services offered by the lodge in the Lambayeque region and the relationship with customer satisfaction that come with them. For which we have had to diagnose the quality of service offered by the lodge in the Lambayeque region according to existing parameters, measuring the level of satisfaction of tourists who come to the lodge, then relate the quality of service for the ecolodge with the satisfaction of tourists and propose alternatives for improvement in the lodge. The research methods used and the method logical descriptive and explanatory method. The techniques used were document analysis technique, the technique of the survey, interview and registration. The instruments used are: Tourist Guide survey. The result is that tourists by 70% have accepted the "good quality of services of the" lodge "and 89% are satisfied with the service. Crossing the two variables we have found that satisfaction is directly related to the quality of services. In the lodge of the Lambayeque region.