

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



Calidad del servicio del complejo turístico Baños del Inca, Cajamarca 2016

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

Gallardo Bazan Amilcar

CHIMBOTE

2016

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la calidad de servicio en el complejo turístico Baños del Inca, está enmarcado en el nivel de investigación descriptiva, con diseño no experimental de corte transversal, siendo la población de estudio 1200 clientes (oficina de control) que acuden en un día a este importante complejo. La muestra tiene un tamaño de 292 clientes seleccionados al azar a los cuales se les aplicó la herramienta de SERVQUAL, adaptada para el presente estudio, siendo el valor de confiabilidad del instrumento de 0.969, estableciendo que este es confiable. Los resultados indican que la calidad de servicio en el complejo turístico Baños del Inca, según los clientes, el 67.8% es regular, luego el 16.8% indican que es baja y el 15.4% es alta. En cuanto a las dimensiones de la variable, se establece que existen problemas en elementos tangibles, seguridad y empatía.