

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA
DEL SITIO ARQUEOLÓGICO DE RAPAYÁN, PROVINCIA
DE HUARI, ÁNCASH, 2024

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(A) En Administración

Autor

Trejo Rodriguez, Yuliana

ASESOR

Acosta Zarate, Carlos Carlos

Huaraz – Perú
2018

ABSTRACT

El propósito de este estudio es examinar y describir cómo la calidad del servicio incide en la satisfacción de los turistas habituales a los sitios arqueológicos de Rabayan, ubicado en el distrito de Rabayan, distrito de Huari, provincia de Ancash. El estudio fue diseñado mediante un enfoque transversal, no experimental, descriptivo y correlacional. La población está conformada por 2,148 pobladores del distrito de Rapayán, mientras que la muestra está conformada por 326 pobladores seleccionados según probabilidad. Se utilizaron como herramientas técnicas de encuesta y cuestionarios. Se probó la confiabilidad de las herramientas de recolección de datos utilizando la estadística alfa de Cronbach. El estudio concluyó que hay una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los turistas que frecuentan los sitios arqueológicos de Rapayán, con un coeficiente de correlación $r = 0.874$, lo que refleja una alta relación con el yang. Se encontró una fuerte correlación entre la confiabilidad y la satisfacción del turista, con $r = 0.917$. Asimismo, la empatía mostró una relación significativa con la satisfacción del turista, con un coeficiente $r = 0.906$. La capacidad de respuesta también se relacionó con la satisfacción de los turistas, alcanzando un valor $r = 0.895$. En cuanto al aseguramiento, se observó una correlación con la satisfacción del turista con $r = 0.837$. Por último, los factores tangibles mostraron una relación significativa con la satisfacción del turista, con un coeficiente $r = 0.813$.