



VERDAD, BELLEZA Y PROBIDAD



EXPERIENCIA Y CALIDAD ACADÉMICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS

**UNIDAD ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA DE COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN VICTORIA**

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

T E S I S:

**“PERFIL Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE LA PLAYA
MIRAMAR, EN CIUDAD MADERO, TAMAULIPAS”**

**Para obtener el grado de
Maestra en Dirección Empresarial con énfasis en
Administración Estratégica**

**Presentado por
SARA GUADALUPE TOVAR PINEDA**

**Director de Tesis
DR. FRANCISCO GARCÍA FERNÁNDEZ**

CD. Victoria, Tamaulipas, México

Octubre de 2010

INDICE

| | |
|---|----|
| INDICE..... | 4 |
| I. INTRODUCCION | 5 |
| I.1 La satisfacción del turista desde la perspectiva administrativa – económica | 9 |
| I.1.1 Satisfacción del cliente | 9 |
| I.1.2 Satisfacción del cliente turístico..... | 11 |
| I.2 Medición de la satisfacción turística | 12 |
| II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 15 |
| II.1 Pregunta de investigación | 16 |
| II.2 Objetivos de investigación..... | 16 |
| II.3 Hipótesis..... | 17 |
| II.3.1 Variable dependiente | 17 |
| II.3.2 Variable independiente | 17 |
| II.4 Justificación..... | 17 |
| II.5 Alcances y limitaciones de la investigación..... | 18 |
| II.6 Descripción de la unidad de análisis | 19 |
| III. METODOLOGÍA | 22 |
| III.1 Enfoque de investigación | 22 |
| III.2 Validez del estudio | 23 |
| III.3 Tamaño de la muestra y método de recolección de datos | 23 |
| III.4 Método de procesamiento de datos | 24 |
| IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS | 25 |
| IV. 1 Del perfil turístico | 25 |
| IV. 2 Del grado de satisfacción del turista | 30 |
| REFERENCIAS | 41 |
| Bibliográficas..... | 41 |
| Electrónicas..... | 42 |
| ANEXOS..... | 44 |