



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**“Desarrollo sostenible y calidad de servicio en el distrito de Lunahuaná,
2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTOR(A):

ADELINE KARLA GIRON ZAPATA

ASESOR:

Mg. CARLOS TOVAR ZACARIAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS
TURÍSTICOS SOSTENIBLES**

LIMA – PERÚ

2016

Dedicatoria.

A mis adorados padres, Rina y Juan Carlos, quienes me apoyaron en todo momento, por sus consejos, por la valentía y ejemplo enseñado para salir adelante, pero sobre todo, por su amor.

A mis maestros quienes me guiaron en todos estos años de estudios, por su paciencia y por colaborar al desarrollo de mi formación profesional.

Y en especial a Edwin, quien me dio el primer impulso de estudiar en la universidad, quien siempre me apoyo en todo momento, y me acompañó durante todo este tiempo, gracias por su amor y por su apoyo.

Agradecimiento.

A la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por brindarme la oportunidad de formarme y convertirme en profesional, en especial a la Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

Al Mg. Carlos Tovar Zacarías, mi asesor de tesis; mi sincero agradecimiento por sus sugerencias facilitadas oportunamente para la realización de esta investigación.

También deseodar las gracias a los profesores que me educaron durante toda mi carrera profesional porquetodos han contribuido a mi formación, y en especial a Frank Huamani y al Mg. Edwin Gabriel Campos, por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

Para ellos: Muchas gracias.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Adeline Karla Girón Zapata con DNI N° 70045450, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académica Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2016.

ADELINE KARLA GIRON ZAPATA
DNI N° 70045450

Presentación

A fin de obtener el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, presento el trabajo de investigación titulado: Desarrollo sostenible y la calidad de servicio en el distrito de Lunahuaná, provincia de Cañete, departamento de Lima, 2016.

Nuestro estudio se centra en la realidad problemática del turismo en el Perú, el cual se ha convertido en una actividad en proceso de desarrollo, que involucra a muchos sectores: social-cultural, económico, ambiental, y que sin una apropiada calidad ambiental el turismo actual y su desarrollo futuro pueden quedar en peligro, así como sus componentes. Por otra parte, se debe tener en cuenta como una prioridad el mejoramiento de la calidad de servicio. Para así diseñar políticas sociales que permitan a los pobladores de un determinado lugar superar la pobreza, potenciar su calidad de vida y alcanzar el desarrollo económico y social.

En el capítulo inicial de esta investigación se explica el análisis conceptual, se constata la gran multiplicidad de criterios y teorías existentes entre las diferentes posturas o enfoques. Y se establece el objetivo principal que es identificar qué relación existe entre el Desarrollo Sostenible y la Calidad de Servicio en el distrito de Lunahuaná.

En el segundo capítulo se desarrolla la metodología utilizada para la investigación, el diseño y tipo de estudio, se determina la población para este estudio, la técnica e instrumento de recolección, el cual fue una encuesta a través de un cuestionario aplicado a los visitantes del distrito de Lunahuaná, la validez y confiabilidad del instrumento para determinar la prueba de hipótesis a través del coeficiente de correlación de Spearman de las variables.

Posteriormente, se muestran los resultados obtenidos y la discusión de la recopilación de información del trabajo de campo. Por último, se recomiendan algunas pautas generales para el mejoramiento de la calidad de servicio y la forma de promover un adecuado desarrollo sostenible para beneficio de los pobladores, los prestadores de servicios y los visitantes de Lunahuaná.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCION	
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos Previos	10
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	17
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación del Estudio	35
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivo	36
II. METODO	37
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, Operacionalización	38
2.3. Población y Muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad	41
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos Éticos	42
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSION	60
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	67
ANEXOS	
Instrumentos	72
Matriz de Consistencia	73

Resumen

La investigación aborda la relación entre el Desarrollo Sostenible y la Calidad de Servicio en el distrito de Lunahuaná, provincia de Cañete, departamento de Lima en el año 2016. Realiza un estudio de los temas: Desarrollo Sostenible y Calidad de Servicio, y sus indicadores, con la finalidad de ofrecer el marco teórico que argumente la relación conceptual entre ellos. En la propuesta se sustenta en ciertas teorías, desde que surge el término Desarrollo Sostenible utilizando una metodología cuantitativa para la investigación de tipo descriptiva-correlacional. La población para este estudio serán los turistas que visitan Lunahuaná, y a través de cuestionario se medirá y analizará su percepción frente al problema.

Se concluyó que si existe relación significativa entre las variables desarrollo sostenible y calidad de servicio.

PALABRAS CLAVE: *desarrollo sostenible, calidad de servicio, sostenibilidad económica, sostenibilidad social, sostenibilidad ecológica.*

Abstract

The research addresses the relationship between Sustainable Development and Quality of Service in the District of Lunahuaná province of Cañete, department of Lima in 2016. Make a study of the topics: Sustainable Development and Quality of Service, and its indicators, in order to provide the theoretical framework asserting the conceptual relationship between them. The proposal is based on certain theories, since the term Sustainable Development emerges using a quantitative methodology for investigating descriptive - correlational. The population for this study will be tourists visiting Lunahuaná, and through questionnaire will measure and analyze their perception address the problem.

It was concluded that if there is significant relationship between the variables sustainable development and quality of service.

KEY WORDS: *sustainable development, quality of service, economic sustainability social sustainability ecological sustainability.*