



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

**“CALIDAD DEL SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
GUÍAS EN AGENCIAS DE VIAJES – TARAPOTO 2014”**

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

AUTOR:

CARLOS QUINTO HUAMÁN ROJAS

ASESORA:

Diana Esther Zamora Panduro

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

TARAPOTO – PERÚ

2014

Página Del Jurado

Presidente

Secretaria

Vocal

Dedicatoria

A mis queridos padres Nelly Victoria Rojas Del Castillo y Carlos Quinto Huamán Grandez por brindarme su amor incondicional, confianza y fortaleza en los momentos difíciles y a lo largo de estos cinco años de carrera, quienes motivaron mis ganas de superación que necesite para seguir adelante.

A mi hermana Chesira Huamán Rojas que me ha acompañado fielmente durante mi crecimiento y desarrollo, dándome consejo y brindándome su apoyo incondicional.

Es para todos ellos que dedico esta investigación, de corazón y para toda la vida.

Dedicatoria

A mis queridos padres Nelly Victoria Rojas Del Castillo y Carlos Quinto Huamán Grandez por brindarme su amor incondicional, confianza y fortaleza en los momentos difíciles y a lo largo de estos cinco años de carrera, quienes motivaron mis ganas de superación que necesite para seguir adelante.

A mi hermana Chesira Huamán Rojas que me ha acompañado fielmente durante mi crecimiento y desarrollo, dándome consejo y brindándome su apoyo incondicional.

Es para todos ellos que dedico esta investigación, de corazón y para toda la vida.

Agradecimiento

A todas las personas que me apoyaron incondicionalmente en la realización de este trabajo de investigación, que me facilitaron en dar un mayor alcance en la recolección de datos y sobretodo en aconsejarme el material necesario para poder sustentar mi trabajo, por medio de este pequeño escrito y anteponiendo mi honor, juro que siempre les estaré muy agradecido por su ayuda.

Declaratoria De Autenticidad

Yo **Carlos Quinto Huamán Rojas** con **DNI N° 71652689**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES** Escuela Académico Profesional de **ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**, declaro bajo juramento que toda la 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 César Vallejo.

Tarapoto, Diciembre del 2014



.....

Carlos Quinto Huamán Rojas
Cod.Univ. 1000083027
DNI N° 71652689

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“CALIDAD DEL SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GUÍAS EN AGENCIAS DE VIAJES – TARAPOTO 2014”**, con la finalidad de realizar un estudio sobre el servicio de guiado y asimismo establecer su relación con el desempeño laboral de los guías que trabajan en las agencias de viaje de la ciudad de Tarapoto, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para **Obtener el título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

CARLOS QUINTO HUAMÁN ROJAS

Tarapoto, Diciembre del

2014

Índice

	Página
Página Del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria De Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Problema	41
1.2. Hipótesis.....	42
1.3. Objetivos	43
II. MARCO METODOLÓGICO	44
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipos de Estudio	46
2.5. Diseño.....	46
2.6. Población, Muestra Y Muestreo	46
2.7. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos	47
2.8. Métodos De Análisis De Datos.....	47
2.9. Aspectos Éticos.....	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN.....	63

V.	CONCLUSIONES	65
VI.	RECOMENDACIONES	66
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
VIII.	ANEXOS	70

RESUMEN

La presente tesis evalúa la **CALIDAD DEL SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GUÍAS EN AGENCIAS DE VIAJES - TARAPOTO 2014**. Tomando como muestra a 378 turistas mayores de edad que hayan recibido el servicio de guiado por parte de una Agencia de viaje de la ciudad de Tarapoto.

Para lo cual se realizó un estudio para conocer el nivel o estado actual del servicio de guiado que ofrecen las agencias de viajes, así mismo también se evaluó el desempeño laboral de los guías desde el punto de vista de los visitantes con los que interactuaban directamente para obtener mejores resultados dentro de este estudio.

Para la calidad de servicio se tomó como autor al ente **Dircetur-Cusco (2009)**, quien menciona que para evaluar el servicio de guiado se debe tomar en cuenta cada una de las 5 dimensiones (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad De Respuesta y Empatía) que están presentes en las diferentes etapas del servicio, por tanto se logrará la calidad mejorando nuestro trabajo en cada una de ellas, así mismo para conocer el desempeño laboral de los guías se utiliza el enfoque de **Stoner (2005)** quien menciona que la evaluación requiere de estándares del desempeño basándose esto en el perfil del puesto, responsabilidades y conocimiento propio; además de mencionar que para medir el desempeño se debe realizarlo de forma objetiva y subjetiva para así de esta forma no conducir a distorsiones durante la calificación por parte de los turistas al tener un prejuicio marcado de la imagen del guía.

Llegando a determinar que el servicio de guiado esta en un nivel regular o medio debido a que los guías no cumplen de forma constante las diferentes etapas del servicio, por lo tanto, el uso de materiales didácticos durante el guiado es poco llevado a cabo, el uso de un uniforme no es aplicado, la información y conocimientos que dominan no es la suficiente pero a su vez se rescata el aspecto como la experiencia que en su mayoría es amplia así como el trato directo que se emplea.

Por parte del desempeño se encuentra en un nivel regular debido a que los guías no cumplen en su totalidad con el perfil para el puesto, cuentan con experiencia pero no con los estudios que afiancen su rol como intérprete u orientador lo que resulta que se descuidan funciones que el guía debe cumplir.

ABSTRACT

This thesis evaluates the **QUALITY OF SERVICE AND JOB PERFORMANCE OF GUIDELINES ON TRAVEL AGENCIES TARAPOTO – 2014**. Based shown over 378 tourists age who received service guided by a travel agency in the city of Tarapoto.

For which a study was conducted to determine the current status of the service level or guidance offered by travel agencies, also the work performance of the guides was also evaluated from the point of view of visitors interacting with directly best results in this study.

For quality of service was taken as author entity **Dircetur-Cusco (2009)**, who mentions that to evaluate the service guide should take into account each of the 5 dimensions (Tangibles elements, Reliability, Safety, Responsiveness and empathy) that are present at different stages of the service, therefore the quality improving our work in each, also for work performance of the guides focus **Stoner (2005)** who mentions used was achieved that assessment requires that performance standards based on the job profile, responsibilities and self-knowledge; also mention that performance measurement must realize objectively and subjectively so this does not lead to distortions during qualifying by tourists to have a marked bias image guide.

Coming to determine that the guide service was regular or average because the guides do not meet consistently the different stages of service, therefore, the use of teaching materials during guidance is poorly done, the use of a uniform is not applied, information and knowledge is proficient but not enough to turn the look and experience that is mostly wide and direct treatment used is rescued.

By the performance is in a regular level because the guides do not fully comply with the profile for the position, with experience but not with studies that reinforce its role as an interpreter or counselor what is that functions are neglected must meet the guide.