

**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y TURISMO  
ALTERNATIVO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LIMA**

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

**AUTOR:**

**ASTRY JANAHINA ABANTO MASGO**

**ASESOR:**

**WILLIAM FLORES SOTELO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CREATIVIDAD E INNOVACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS  
SOSTENIBLES**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

A Dios; por las bendiciones que me ha regalado.

A mis padres; por sus constantes consejos y a mis hermanos por su compañía.

Y a todas las personas que se preocuparon por mi superación profesional en todo momento y ayudaron a lograr mi objetivo.

Y a mi compañero especial.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por iluminarme en todo momento, acompañarme y darme aliento cuando sentía que los momentos se hacían difíciles y no podía culminar con este objetivo. Saber que

A mis asesores que me apoyaron a la realización de esta investigación, que me ayudaron a corregir errores pasados y el desarrollo de esta tesis, brindando siempre con interés consejos y sugerencias para poder culminar este con excelencia este proyecto. Y sobre todo la relación que hay entre dos variables que a simple vista parecieran no empalmarse; La Gestión del Talento Humano que conlleva a la relación directa con el Turismo Alternativo aplicado en este a las agencias de viaje.

Al mismo tiempo, aprovechar la oportunidad en agradecer a mis compañeros de la universidad por ayudarme con algunos materiales de estudio, para terminar con este proyecto de investigación. Así como también a todos mis profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales, por atender gustosos todas las dudas que se me presentaban mientras estaba dentro de este proceso.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Acorde las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académica Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Privada Cesar Vallejo – Lima Norte, para elaborar tesis de Pregrado para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, presento el trabajo de investigación correlacional denominado: "Gestión del Talento Humano y Turismo Alternativo en el Centro Histórico de Lima."

En la presente investigación se describe los indicadores que inciden en la Gestión del Talento Humano y a través de ello determinar la relación con la variable Turismo Alternativo en el Centro Histórico de Lima.

Señores miembros del jurado esperando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

La Autora

# INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
PRESENTACIÓN	
INDICE	
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1.1. Realidad Problemática	9
1.1.2. Formulación del problema	12
1.1.3. Justificación	12
1.1.4. Antecedentes	13
1.1.5. Objetivos	21
1.1.5.1. General	21
1.1.5.2. Específicos	21
1.2. MARCO REFERENCIAL	22
1.2.1. Marco teórico	22
1.2.2. Marco conceptual	32
2. MARCO METODOLÓGICO	35
2.1. Hipótesis	35
2.2. Variables	35
2.2.1. Definición conceptual	36

2.2.2. Definición operacional	36
2.3. Metodología	37
2.3.1. Tipos de estudio	37
2.3.2. Diseño	37
2.4. Población y muestra	37
2.5. Método de investigación	38
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.7. Métodos de análisis de datos	40
3. RESULTADOS	41
4. DISCUSION	
5. CONCLUSIONES	
6. SUGERENCIAS	
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
8. ANEXOS	

## **RESUMEN**

La presente investigación correlacional tiene por finalidad definir la relación entre Gestión del Talento Humano y Turismo Alternativo en las agencias de viajes del distrito de Miraflores. Por lo cual se determinó la aplicación de una encuesta a todos los colaboradores de las agencias de viajes (2 o 3 por empresa), a través de los datos obtenidos se identificó los factores que mayor inciden sobre la variable turismo alternativo y como consecuencia de ello se comprobó la relación positiva entre las variables de estudio basados en soportes estadísticos (prueba de hipótesis, regresión lineal) y soportes teóricos de las dimensiones de Turismo Alternativo (Organización, Trabajo en equipo y Trabajo individual) y con Gestión del Talento Humano ( Capital Humano Innato, Capital Humano Adquirido y Capacitación ). El resultado de la investigación demostró que si existe una relación positiva entre Turismo Alternativo y Gestión del Talento Humano a un 92.4%, siendo atención plena la dimensión más representativa de la variable dependiente y capacitación de la variable independiente.

Palabras claves: Turismo Alternativo, Aptitud Física, Aptitud Intelectual.

## **ABSTRACT**

This correlational research aims to define the relationship between Human Resource Management and Alternative Tourism travel agents Miraflores district . Therefore the application of a survey found all employees of travel agencies (2 or 3 per company) , through data obtained factors greater impact on alternative tourism variable is identified and as a result the positive relationship between the study variables based on statistical supports ( hypothesis testing, linear regression) and theoretical bases of dimensions for Alternative Tourism ( Organization , Teamwork and Individual work ) and Human Resource Management ( Human Capital was found innate , Acquired Human Capital and Training ) . The result of the research showed that if there is a positive relationship between Alternative Tourism and Human Resource Management at 92.4 % , with full attention the most representative dimension of the dependent and independent variable training variable.

Keywords: Alternative Tourism, Fitness, Intellectual Ability.