



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN
EL DISTRITO DE PARACAS 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ADMINISTRADOR EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTOR:
CONTRERAS ENRIQUEZ, JULIO CESAR

ASESORA:
TITO, ROSARIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CREATIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL DESARROLLO DEL PRODUCTOS
TURÍSTICOS

LIMA – PERÚ

2014

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado al Sr. Luis Esparza, gerente de calidad y organización de Viajes Pacífico. Gracias a sus charlas sobre la calidad de servicio, me impulsó a observar detalladamente la verdadera esencia de la calidad turística que debemos brindar. Todos sus aportes han influenciado en mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco a la asesora Charo Tito y el asesor William Flores quienes hicieron posible la realización de este trabajo. A la misma vez, agradezco al apoyo incondicional del Sr. César Agreda, jefe de operaciones de Viajes Pacífico, quien me apoyó en diferentes formas para la elaboración de este proyecto.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo , Julio Cesar Contreras Enriquez con DNI N° 47169693, 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 de Administración en turismo y hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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.

Lima, 23 de Junio del 2014

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administrador en turismo y hotelería

Atte.

Julio C. Contreras Enriquez

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de autenticidad	IV
Presentación	V
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	09
Antecedentes y fundamentación científica	10
1.1 Problema	26
1.2 Hipótesis	26
1.3 Objetivos	26
II. MARCO METOLÓGICO	27
2.1 Variables	27
2.2 Operacionalización de variables	27
2.3 Metodología	31
2.4 Tipos de estudio	31
2.5 Diseño de Investigación	31
2.6 Población, muestra y muestreo	31
2.7 Técnicas de recolección de datos	32
2.8 Métodos de análisis de datos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
ANEXOS	52

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal en determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el distrito de Paracas en una muestra de 383 visitantes nacionales e internacionales sobre una población de 175 592 turistas que realizan visitas turísticas en Paracas. Para el logro de la recopilación de datos se realizaron encuestas, en un solo tiempo, a todo turista que visita el destino con la finalidad de poder analizar sus respuestas en el sistema SPSS. Dicho programa nos facilitó transformar nuestros cuestionarios en gráficos, los cuales fueron analizados a través de interpretaciones. Con la obtención de estos datos se logró contrastar con las hipótesis planteadas y lograr nuestro objetivo general.

Palabras Claves: Calidad de los servicios, Gestión del talento humano, SERVQUAL.

ABSTRACT

This investigation job has a main objective which is to find the relationship between the management of the human talent and service quality in Paracas district. It was applied in a portion of 383 national and international tourists of the totally 175 592 who visit Paracas. In order to get data in one special, I polled to the tourists. This step helped to analyze the tourists' responses by the SPSS program which converted them in graphics for doing Interpretations. Getting this information could contrast the raised hypotheses and got the main objective.

Key Words : Quality Service, Management of the human talent and SERVQUAL.