

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA



“Desempeño laboral de los orientadores turísticos y
percepción del turista sobre el servicio de guiado en la
ciudad de Caral – Supe, Lima”

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

AUTOR:
CHAVEZ VILCHEZ, JOSÉ HUMBERTO

ASESOR(A):
GLADYS MIRANDA GUEVARA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
“CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE
NUEVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES”

LIMA- PERÚ

2012

DEDICATORIA

*A Dios Todopoderoso por darme la vida,
a mis padres y a mi hermano por esa lucha y apoyo incondicional de salir adelante, a
mis profesores por las grandes e inolvidables muestras de afecto, apoyo y enseñanzas.*

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por estar siempre conmigo, en especial estos 5 años de mi carrera profesional y en el reto de desarrollar la Tesis, saliendo adelante orientado a sobrellevar mis problemas y aprender día a día de mis errores, del mismo modo agradezco a mis padres y mi hermano que me siguen apoyando incondicionalmente y han contribuido con esta investigación gracias a sus consejos y toda su confianza sobre mi.

A mi asesora Lic. Gladys Miranda por compartir sus consejos, experiencias y su paciencia con un toque de buen humor, al Econ. Willian Flores, por el apoyo que nunca me negó y me sirvió de mucho para corregir punto por punto esta Investigación. También agradezco a todos mis compañeros de clases, los que siguen conmigo y también a los que se quedaron por el camino o tuvieron algo mejor por conseguir sus objetivos personales, gracias a ellos por la confianza depositada y el apoyo, me llevo muy buenos e inolvidables momentos en el desarrollo de la carrera profesional aprendiendo lo bueno y lo malo en todos los contextos de la vida, en especial quiero agradecer a la Srta. Maciel Meregildo por tener esa virtud que no todos las personas lo tienen y que la hace única e irremplazable y su amistad en todo momento y ayudarme a despejar dudas sobre esta investigación.

De la misma manera doy gracias a los docentes de la facultad que han sido partícipes de construir al alumno que soy ahora, gracias por sus enseñanzas, por sus conocimientos compartidos y sus experiencias con relación a la carrera y lo laboral que en cada clase lo hacían más dinámica y entretenida, una formación diferente en las aulas.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Acorde las normas de 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 César Vallejo - Lima Norte, para elaborar tesis de Pregrado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, presento el trabajo de investigación Correlacional denominado: “Desempeño laboral de los orientadores turísticos y percepción del turista sobre el servicio de guiado en la ciudad de Caral – Supe, Lima”.

En la presente investigación se describe los indicadores que inciden en el Desempeño Laboral y a través de ello determinar la relación con la percepción de los turistas sobre el servicio de guiado en la ciudad sagrada de Caral.

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

Atentamente.

El autor.

INDICE

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Presentación	
RESUMEN	7
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1.1. Realidad problemática	10
1.1.2. Formulación del problema	12
1.1.3. Justificación	12
1.1.4. Antecedentes	13
1.1.5. Objetivos	18
1.1.5.1. General	18
1.1.5.2. Especifico	18
1.2. MARCO REFERENCIAL	19
1.2.1. Marco teórico	19
1.2.2. Marco Conceptual	27
2. MARCO METODOLÓGICO	31
2.1. Hipótesis	31
2.2. Variables	31
2.2.1. Definición conceptual	31
2.2.2. Definición operacional	32
2.3. Metodología	33
2.3.1. Tipos de estudio	33
2.3.2. Diseño	33
2.4. Población y muestra	34
2.5. Método de investigación	34
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.7. Métodos de análisis de datos	36
3. RESULTADOS	38
4. DISCUSIÓN	56
5. CONCLUSIONES	58
6. SUGERENCIAS	59
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
8. ANEXOS	63

ANEXO N° 01: Instrumentos de la investigación	63
ANEXO N° 02: Regresión lineal y Anova	67
ANEXO N° 03: Tabla de coeficientes	68
ANEXO N° 04: Funciones del guía turístico	69
ANEXO N° 05: Dimensiones de la variable	71
ANEXO N° 06: Fotografías	72

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el Desempeño laboral de los orientadores turísticos y la Percepción del turista sobre el servicio de guiado en la ciudad sagrada de Caral. Por lo cual se tomó en cuenta a los turistas que visitan con fines culturales y adquieren el servicio de guiado en el centro arqueológico ubicado en el departamento de Lima, provincia de Barranca, distrito de Supe, en el valle medio del río Supe, a 350 m sobre el nivel del mar. Por otro lado se realizó un censo a todos los protagonistas del servicio de guiado (orientadores locales) ejecutado por el Jefe de orientadores del ZAC (Zona Arqueológica Caral) donde evaluó a cada uno de ellos conforme a las dimensiones de la variable. A través de los datos obtenidos se han identificado los elementos que inciden con mayor fuerza sobre la percepción del servicio ofrecido en Caral y como consecuencia se confirmó la fuerte relación con la cual influye bastante entre las variables de estudio (el desempeño laboral de los orientadores turísticos en la percepción del turista sobre el servicio de guiado turístico) basados en el desarrollo de la evaluación del Desempeño Laboral utilizando el método de Escalas gráficas y aplicando la teoría del Servperf (dimensiones de Servqual) respectivamente.

ABSTRACT

The present research was to determine the relationship between job performance and counselors Perception tourist tourist guide service on the sacred city of Caral. For which took into account tourist acquire for cultural and service guided the archaeological department located in Lima, Barranca province, district knew, in the valley of the Supe river, 350 m above sea level. Furthermore a census of all the players guide service (local counselors) executed by the Chief of guiding the ZAC (Caral Archaeological Zone) which evaluated each according to the dimensions of the variable. Through the data elements have been identified that impact most heavily on the perception of service provided in Caral and consequently confirmed the strong relationship which influences significantly between the study variables (job performance of tourist guiding in the perception of tourists on guided tourist service) based on the development of job evaluation method using the graphic scales and applying theory Servperf (dimensions of SERVQUAL) respectively.