

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA



“CONCIENCIA TURÍSTICA DE LOS POBLADORES Y CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO EN EL DISTRITO DE SANTA ROSA DE QUIVES, 2012”

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

AUTOR:

Escudero Gonzales, Katia Mirella

ASESOR:

Eco. Flores Sotelo, Willian

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**“Creatividad e Innovación en el desarrollo de nuevos productos Turísticos
sostenibles”**

LIMA- PERÚ

2012

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza cada día.

A mis queridos padres, Exilda y Josué por su amor y apoyo incondicional y por enseñarme a poner empeño y dedicación en cada labor que realizo.

A mi hermana, GERALDA por confiar en mí y mostrarme una sonrisa en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme las fuerzas para llegar hasta donde me encuentro porque tengo muy presente que sin su bendición no hubiese logrado nada de lo que me propuse, y por estar siempre presente en mi vida.

A mis maestros y asesores que durante estos 5 años han confiado en mis capacidades para desarrollar mi formación profesional, en especial a mi asesor temático Eco. Willian Flores Sotelo, que supo con su conocimiento, paciencia y dedicación impulsar el desarrollo de la tesis.

También quiero agradecer a todas las personas que me apoyaron y contribuyeron de alguna forma u otra en mi investigación, a mi madre, por su paciencia, entrega incondicional en todo momento y por ser la mejor amiga durante este periodo profesional, a mi padre, por su dedicación, esfuerzo y motivación para lograr mis objetivos e influir en mi para superarme y poder vencer mis obstáculos, a mi hermana, por ser mi fuerza interna, por su comprensión infinita, y por esa alegría que contagia y la hace única, a mis amigos, quienes me demostraron su confianza y con los que he compartido conocimientos, experiencias y momentos inolvidables, un especial agradecimiento a la Srta. Maciel Meregildo, por su confianza y ayuda desinteresada en el desarrollo de la presente investigación.

Finalmente a la población de Santa Rosa de Quives por su tiempo y las facilidades brindadas al desarrollar el trabajo de campo.

A todos muchas gracias por su confianza y apoyo.

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 Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería, presento el trabajo de investigación correlacional denominado: “Conciencia turística de los pobladores y calidad de servicio turístico en el distrito de Santa Rosa de Quives, 2012”.

En la presente investigación se describe los indicadores que inciden en Conciencia turística de los pobladores y a través de ello determinar la relación con la calidad de servicio turístico en el distrito de Santa Rosa de Quives.

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

Atentamente.

La autora.

ÍNDICE

Dedicatoria
Agradecimiento
Presentación
Índice
RESUMEN
ABSTRACT

1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1.1. Realidad problemática	9
1.1.2. Formulación del problema	10
1.1.3. Justificación	11
1.1.4. Antecedentes	12
1.1.5. Objetivos	15
1.1.5.1. General	15
1.1.5.2. Especifico	15
1.2. MARCO REFERENCIAL	16
1.2.1. Marco teórico.	16
1.2.2 Marco Conceptual	22
2. MARCO METODOLÓGICO	25
2.1. Hipótesis	25
2.2. Variables	25
2.2.1. Definición conceptual	25
2.2.2. Definición operacional	26
2.3. Metodología	35
2.3.1. Tipos de estudio	35
2.3.2. Diseño	35
2.4. Población y muestra	36
2.5. Método de investigación	38
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.7. Métodos de análisis de datos	39
3. RESULTADOS	40
4. DISCUSIÓN	50
5. CONCLUSIONES	54
6. SUGERENCIAS	55
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	57
8. ANEXOS	59

RESUMEN

Santa Rosa de Quives es conocida como un distrito que posee recursos naturales y culturales, desarrollando en este lugar un turismo estacional, la afluencia de turistas se muestra en mayores cantidades en determinadas fechas festivas, donde el poblador necesariamente se verá identificado con la actividad turística y de esta manera poder brindar un servicio de calidad. Por lo tanto, la investigación tiene como objeto identificar la relación que existe entre la conciencia turística de los pobladores y la calidad de servicio turístico en el distrito de Santa Rosa de Quives. A partir de las teorías y enfoques de ambas variables, se logró identificar las dimensiones e indicadores que permitió medir a las variables en cuestión. Se realizó encuestas a los pobladores y turistas. Basándose en la investigación de tipo correlacional con la finalidad de afirmar o refutar la hipótesis propuesta. Como resultado se identificó que existe relación lineal directa, lo cual confirma que la variable independiente, conciencia turística influye en la variable dependiente, calidad de servicio. Asimismo, se recomienda reforzar la conciencia turística para el poblador del distrito de Santa Rosa de Quives, a partir de la enseñanza en los niveles educativos para que de esta forma influya en una adecuada calidad de servicio turístico.

Palabras claves: Conciencia turística, Calidad de servicio e Interacción turista poblador.

ABSTRACT

Santa Rosa de Quives is known as a district that has natural and cultural resources, developing tourism here seasonal influx of tourists is shown in greater amounts in certain holiday dates, where the resident will be necessarily identified with tourism and thus able to provide a quality service. Therefore, the research aims to identify the relationship between tourism awareness of the people and the quality of tourist services in the district of Santa Rosa de Quives. Based on the theories and approaches of both variables, we identified the dimensions and indicators allowing to measure the variables in question. We conducted surveys of residents and tourists. Based on correlational research in order to confirm or refute the hypothesis. As a result it was identified that there is a direct linear relationship, confirming that the independent variable, tourism awareness influences the dependent variable, quality of service. It also recommends strengthening the tourism awareness for the resident district of Santa Rosa de Quives, from teaching in grades thus to influence an adequate quality of tourist services.

Keywords: *Awareness Desk, Quality of Service and Interaction resident tourist.*