



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de servicios del turismo
en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Bach. Agapito Ramírez Soto

ASESOR:

Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2015

.....

JURADO 1

.....

JURADO 2

.....

JURADO 3

Dedicatoria

A la memoria de mi papá Marcos que constantemente me cuida desde el cielo y a mi mamá Isabel por el apoyo y esfuerzo que siempre me da.

A mi esposa e hijos que son la razón de ser de mi vida.

A mis hermanos y familiares por la motivación y el ejemplo que representan para la superación

Agradecimiento

A mi asesora Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro, por su apoyo y dedicación en el desarrollo del presente trabajo.

A mis amigos profesores por apoyarme en la validación de instrumentos de investigación.

A mis compañeros de estudios de la mención Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo” por compartir ideas nuevas durante la investigación.

A la Población de la Provincia de Vilcashuamán – Ayacucho por su colaboración y participación en la aplicación de instrumentos.

Declaración de autenticidad

Yo, Agapito Ramírez con DNI N° 25412329 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Maestría en gestión Pública, 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 con 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 el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 17 de Diciembre del 2014.

Agapito Ramírez Soto

DNI N° 25412329

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Gestión administrativa y calidad de servicios del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013”; tiene la finalidad de buscar la relación que existe entre Gestión administrativa y calidad de servicios del turismo, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” para obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública.

Esta investigación es un trabajo desarrollado en el contexto de la percepción de la gestión de administrativa del Gerente General de la Municipalidad de la Provincia de Vilcashuamán y la calidad de servicios que se brinda en el sector de turismo y surge de la necesidad de mejorar dicha gestión administrativa y la calidad de servicios turístico que se brindan a la comunidad y a los turistas por la Municipalidad de Vilcashuamán.

La investigación consta de IV capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: el capítulo I trata sobre el Problema de investigación incluyendo el Planteamiento del Problema, limitaciones, antecedentes y objetivos; el capítulo II corresponde al Marco teórico, donde se han tomado conceptos sobre las variables en estudio, así como las dimensiones e indicadores; el capítulo III trata sobre el Marco metodológico, prestando atención a las hipótesis, definición conceptual y operacional de las variables, la metodología, la población, los métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método que se utilizó para analizar los datos; el capítulo IV, se refiere a los resultados de la investigación así como la demostración de las hipótesis; luego se presentará las conclusiones y sugerencias, finalmente en anexos se presentan los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la Operacionalización de las variables.

Espero que el interés y empeño invertido en el desarrollo de esta investigación sea justamente valorado, del mismo modo tendré en cuenta sus apreciaciones que enriquecerán la presente tesis y sirva para mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de Tablas	xi
Índice de .Figura	xiii
Resumen	xiv
ABSTRACT	xv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	xviii
1.1. Planteamiento del Problema	19
1.2. Formulación del Problema	22
1.2.1. Problema General	22
1.2.2. Problema Específico	22
1.3. Justificación	23
1.3.1. Justificación Teórica	23
1.3.2. Justificación metodológica	24
1.3.3. Justificación epistemológica	25
1.3.4. Justificación Práctica	25
1.3.5. Justificación Legal	26
1.4. Limitaciones	37
1.5. Antecedentes	38
1.6. Objetivos	51
1.6.1. Objetivo general	51
1.6.2. Objetivos específicos	51

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	52
2.1. Bases teóricas de la primera variable 1: Gestión administrativa	53
2.1.1. Definición de la gestión administrativa	53
2.1.2. Dimensiones de la Gestión administrativa	58
2.1.3. Teorías de la Gestión Administrativa	61
2.1.4. Los estilos de la administración.	66
2.1.5. Modelos de la gestión administrativa	71
2.2. Bases teóricas de la segunda variable 2: Calidad de servicios	744
2.2.1. Definición de la calidad de servicios	74
2.2.2. Dimensiones de la variable calidad de servicio	84
2.2.3. Teoría de Calidad de servicio	89
2.3. Marco Conceptual	91
CAPITULO III METODOLÓGICA	95
3.1. Hipótesis	96
3.1.1. Hipótesis general	96
3.1.2. Hipotesis especifica	96
3.2. Variables	96
3.2.1. Definición conceptual	96
3.2.2. Definición operacional	98
3.2.3. Operacionalización de variables	102
3.3. Metodología	104
3.3.1. Tipo de investigación estudio	104
3.3.2. Diseño de investigación	105
3.3.2 Diseño de estudio	106
3.4 Población y muestra	106
3.4.1 Población.	106
3.4.2. Muestra	107
3.5. Método de investigación	108
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	108
3.6.1. Validez y confiabilidad	11011

3.7. Métodos de análisis de datos	1112
CAPÍTULO IV RESULTADOS	112
4.1.1. Descripción de resultados	1134
4.1.2. Contrastación de hipótesis	119
4.2. Discusión	1278
Conclusiones	1313
Recomendaciones	1345
Referencias Bibliográficas	135
ANEXOS	139
Anexo 1.Matriz de consistencia	
Anexo 2.Instrumento de Gestión administrativa	
Anexo 3.Instrumento de Calidad del servicio	
Anexo 4.Base de datos de la variable 1: Gestión Administrativa	
Anexo 5.Base de datos de la variable 2: Calidad de servicio	

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de las variables de gestión administrativa	102
Tabla 2	Matriz de operacionalización de las variables de calidad de servicio	103
Tabla 3	Distribución de la población	107
Tabla 4	Confiabilidad de las variables de gestión administrativa y de calidad de servicios	111
Tabla 5	Presentación de los baremos de las variables de estudio	112
Tabla 6	Niveles de gestión administrativa del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	114
Tabla 7	Niveles de planificación del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	115
Tabla 8	Niveles de organización del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	116
Tabla 9	Niveles de dirección y control estratégico del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	117
Tabla 10	Niveles de Calidad de servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	118
Tabla 11	Prueba de normalidad de las variables	119
Tabla 12	Tabla de contingencia de las variables gestión administrativa y calidad del servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	120

Tabla 13	Tabla de contingencia de las variables gestión administrativa y calidad del servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	122
Tabla 14	Tabla de contingencia de la organización de la Gestión administrativa y la calidad de servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	124
Tabla 15	Tabla de contingencia de la dirección y control estratégico de la gestión administrativa y la calidad del servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	126

Índice de Figura

		Página
Figura 1	Modelo SERVQUAL - para medir la satisfacción de clientes – Extraído de Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993	85
Figura 2	Niveles de gestión administrativa del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	114
Figura 3	Niveles de planificación del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	115
Figura 4	Niveles de organización del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	116
Figura 5	Niveles de dirección y control estratégico del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	117
Figura 6	Niveles de Calidad de servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	118
Figura 7	Gestión administrativa y calidad del servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	121
Figura 8	Planificación de la gestión administrativa y la calidad del servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	123
Figura 9	Organización de la Gestión administrativa y la calidad de servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	125
Figura 10	Dirección y control estratégico de la gestión administrativa y la calidad del servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013	127

Resumen

La investigación titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicios del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013”; el problema formulado fue ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y calidad de servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013?

La investigación se realizó con el tipo de investigación básica, cuantitativa y el diseño no experimental, descriptiva correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio, apoyándose en el método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 601 pobladores de la provincia de Vilcashuamán comprendidos entre la edad adulta y la muestra por 235 pobladores de la provincia de Vilcashuamán, la recopilación de datos se utilizó los cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicios del turismo, el análisis de los datos se realizó con la correlación de Spearman y Chi cuadrado .

Por lo tanto, se demostró que existe una relación directa y significativa entre Gestión administrativa y calidad de servicios del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013, siendo los resultados estadísticos de la R-Spearman que se obtuvo un valor de 0,839, esto corrobora la existencia de una relación positiva, siendo además esta una alta correlación.

Palabras claves: Gestión administrativa y Calidad de Servicios

Abstract

The qualified investigation (research): "administrative Management and quality of services of the tourism in the province of Vilcashuamán - Ayacucho, 2013 "; the formulated problem is of what way there is related the administrative management and quality of service of the tourism in the province of Vilcashuamán - Ayacucho, 2013?

The investigation(research) was realized by the type of basic, quantitative investigation(research) and the not experimental design, descriptive correlacional, because the relation decided between(among) the variables of study, resting(relying) on the hypothetical deductive method, the population of study was shaped by 601 settlers of the province of included(understood) Vilcashuaman it(he,she) enters(approaches) the adult age and the sample for 235 settlers of Vilcashuaman's province, the summary of information was in use the questionnaires

Therefore, this one demonstrated that there exists a direct and significant relation between(among) administrative Management and quality of services of the tourism in the province of Vilcashuamán - Ayacucho, 2013, being the statistical results of the R - Spearman that obtained a value of 0,839, he(she) corroborates the existence of a positive relation, being in addition this high correlation.

Key words: administrative Management and Quality of Services

Introducción

En vista que la provincia posee lugares turísticos como las ruinas arqueológicas pre incas, incaicas, Qhapac Ñan o camino de inca, casonas e iglesias históricas y un significativo número de atractivos naturales como paisajes, bosques y lagunas localizadas en toda la provincia y se encuentra dentro del “Corredor Turístico Ayacucho-Apurímac-Cusco”, que pueden ofertarse programas estratégicos en el mediano y largo plazo. A pesar de este potencial, muchos de estos centros turísticos no han sido estudiados y son todavía de difícil acceso principalmente por la falta de vías de transportes. La provincia carece de alojamientos turísticos adecuados no dispone de servicios sostenidos de atención al cliente, comunicaciones y transporte que le permita captar parte de los turistas que visitan las ciudades de Huamanga y Huanta. Fechas festivas que ofrece Vilcashuamán, algunas de las cuales son celebradas en otras provincias de Ayacucho, e inclusive en otras zonas del país, como la fiesta de Virgen del Carmen en junio y la fiesta Vilcas Raymi “Dia de Gran Solemnidad” en Julio. Esta situación hace que la competencia por captar turistas hacia Vilcashuamán por contar con centros arqueológicos como el Ushno, Templo del Sol y la Luna y el Qhapac Ñan.

Además, entre los atractivos turísticos de impacto destaca los distritos de Vischongo por sus ruinas arqueológicas Inti Huatana, Laguna de Pomacocha y el Bosque Titankayoc o puya de Raimondi, Saurama puente Guambo Chaca o puente del inca, Carhuanca por la fortaleza de Puntay Orcco, por incluir otro centros atractivos, por estas razones el propósito de la investigación es medir el nivel de gestión administrativa del turismo y la calidad de servicios en el área de Turismo, en tal sentido la presente investigación servirá para otras investigaciones posteriores y poder mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio en el sector de turismo en la provincia de Vilcashuamán.

Las hipótesis general de la investigación es si existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del turismo en la provincia de Vilcashuamán – Ayacucho, 2013, las variable 1: Gestión

administrativa , se operacionalizó con las dimensiones planificación, organización, dirección y control Y la variable 2: Calidad de servicios que se ha dimensionado en elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las limitaciones del estudio fueron de carácter bibliográfico, económicos, de tiempo, de poca acceso a las encuestas por los pobladores, el idioma de los pobladores ya que mayormente son quechua hablantes y accesibilidad pre disponibilidad del alcalde de la municipalidad de Vilcashuamán.

La investigación consta de IV capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: el capítulo I trata sobre el Problema de investigación incluyendo el Planteamiento del Problema, limitaciones, antecedentes y objetivos; el capítulo II corresponde al Marco teórico, donde se han tomado conceptos sobre las variables en estudio así como las dimensiones e indicadores; el capítulo III trata sobre el Marco metodológico, prestando atención a las hipótesis, definición conceptual y operacional de las variables, la metodología, la población, los métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método que se utilizó para analizar los datos; el capítulo IV, se refiere a los resultados de la investigación así como la demostración de las hipótesis; luego se presentará las conclusiones y sugerencias, finalmente en anexos se presentan los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la operacionalización de las variables.