



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO BRINDADO POR LA EMPRESA**

“SAN RAFAEL E.I.R.L” – AÑO 2015

Presentado por:

Bach. HAYDEE ROCÍO VELASCO HUAMÁN

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN TURISMO**

Asesora: Mg. Tania Villafuerte Toledo

CUSCO – PERÚ

2016



RESUMEN

La influencia de la capacitación del personal en la calidad del servicio de transporte turístico es de vital importancia en una empresa, ya que así podremos garantizar la satisfacción de los clientes; en tal efecto la empresa de transporte turístico San Rafael E.I.R.L, nos muestra que durante el año 2015 presento una regular calidad de servicio y tubo como influencia la poca capacitación realizada al personal de trabajo. El objetivo de la presente investigación es determinar en qué medida la capacitación del personal influye en la calidad del servicio turístico brindado por la empresa de transporte turístico San Rafael E.I.R.L – Año 2015.

La metodología aplicada fue de tipo básico, del nivel descriptivo, no correlacional para lo cual se entrevistó a los turistas y las conductores que determinaron la capacitación del personal y la calidad del servicio turístico brindado por la empresa de transporte turístico San Rafael E.I.R.L – Año 2015 es regular, donde los conductores señalaron que si existiera una buena capacitación esta se reflejaría en la calidad y el buen servicio de la empresa de transporte turístico San Rafael E.I.R.L

Palabras clave:

- Capacitación del personal
- Calidad del servicio de transporte turístico

**ABSTRACT**

The influence of staff training on the quality of the tourist transport service is the vital importance in a company, since this way we can guarantee the satisfaction of the clients; In this regard, the tourist transport company San Rafael E.I.R.L, shows us that during 2015 a regular quality of service and tube as an influence the little training done to the work staff. The objective of the present investigation is to determine what extent the training of the personnel influences in the quality of the tourist service offered by the tourist transport company San Rafael E.I.R.L - Year 2015.

The methodology applied was basic, descriptive level, non-correlational for which tourists and drivers were interviewed who determined the training of the staff and the quality of the tourist service provided by the tourist transport company San Rafael EIRL - Year 2015 It is regular, where drivers said that if there was a good training this would be reflected in the quality and good service of the tourist transport company San Rafael EIRL.

Keywords:

- Staff training
- Quality of the tourist transport service