

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACION**  
**CON MENCIÓN EN GESTION DEL TURISMO**



**COMPETENCIAS LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIO**  
**EN RESTAURANTS DE TRES TENEDORES EN LA**  
**CIUDAD DEL CUSCO - 2016**

**T003\_41503223\_M.pdf**

Tesis presentado por:

Br. Edith Nieves Díaz Ormachea

Para optar al Grado Académico de  
Magister en Administración con mención  
en Gestión del Turismo

Asesor:

Dra. Roxana Julia Abarca Arrambide

Cusco – 2017

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de Determinar el grado de relación de las competencias laborales del personal que presta servicios con la calidad de servicio ofrecido por los restaurantes de tres tenedores en la ciudad del Cusco en el año 2016. La presente investigación, es de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal.

La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores que laboran en los restaurantes de tres tenedores de la ciudad de cusco, La muestra es de tipo no probabilística, donde se ha considerado una muestra de 25 trabajadores sujetos voluntarios, Llegando a las siguientes conclusiones: Las competencias laborales del personal que presta servicios en los restaurantes de tres tenedores en la ciudad del Cusco son muy buenas, La calidad de servicio percibido por los turistas que acuden a los restaurantes de tres tenedores en la ciudad del Cusco también es bueno. Llegando así que si existe relación entre las competencias laborales del personal que presta servicios con la calidad de servicio ofrecido por los restaurantes de tres tenedores en la ciudad del Cusco estadísticamente significativo ( $p < 0,05$ ).

**Palabras Claves:** Competencias laborales, calidad de servicio.