



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



**MANUAL DE INFORMACIÓN - PROMOCIÓN TURÍSTICA Y  
CALIDAD DE SERVICIOS EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN DE  
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y  
TURISMO CUSCO, 2016**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. ALELI SHIRLEY CONDO CONDORI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN TURISMO**

**ASESOR:**

**DR. JOSÉ ALIPIO GONZALES RÍOS**

**CUSCO - PERU**

**2016**



**Título :** MANUAL DE INFORMACIÓN - PROMOCIÓN TURÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO CUSCO, 2016.

**Autor :** - Aleli Shirley Condo Condori

**Fecha :** 2016

## RESUMEN

Considerando que las Oficinas de Información Turística ocupan un rol esencial en la promoción y difusión de sus atractivos, se considera necesario disponer de una guía de consulta para el personal en lo que se refiere a aspectos como el comportamiento, presentación del personal, correcto manejo y gestión de recursos materiales, organización de tareas, material informativo, uso de instalaciones y equipamientos, la información, atención al turista y otros.

Asimismo, determina responsabilidades básicas para un adecuado desarrollo de actividades, es por ello que el presente estudio tuvo como objetivo Evaluar la aplicación del Manual de Información y Promoción Turística y el nivel de Calidad de los Servicios en la Oficina de Información Turística de la DIRCETUR, lo que permitirá optimizar la satisfacción de los turistas.

Es una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva busca medir, evaluar y recolectar información sobre las variables de estudio y de diseño no experimental. Para el recojo de información se aplicó cuestionarios. La información recolectada se obtuvo a partir de los turistas que acuden a la oficina de información turística sobre los cuales se recogió información acerca de datos generales, calidad de servicios percibida y aspectos relacionados al Manual de Información y Promoción Turística.

Además se propone mejorar el Manual de Información y Promoción Turística de la DIRCETUR tomando en cuenta Oficinas de Información internacionales caso España y Chile por su significado en las acciones que realizan para el campo de la sostenibilidad de la oferta turística y la formación de la imagen de sus propios países sumado a esto la afluencia que tienen a nivel mundial y Latinoamérica tomados como ejemplos a seguir.

De esta manera, la información obtenida servirá para identificar aspectos a mejorar.



## ABSTRACT

Considering that the Tourist Information Offices occupy an essential role in the Promotion and dissemination of its attractive, considers it necessary to have a reference guide for the staff in regard to aspects such as the behavior, presentation of the staff, proper handling and management of material resources, organization of tasks, information material, use of facilities and equipment, information, attention to tourists and others.

It also determines basic responsibilities for proper development of activities, it is for this reason that the present study had as objective to assess the implementation of the Manual of Information and the Promotion of Tourism and the level of quality of the services in the Tourist Information Office of the DIRCETUR, this will allow to optimize the satisfaction of tourists.

It is a quantitative research, descriptive seeks to measure, evaluate and collect information on the variables of study and non-experimental design. For the collection of information is applied questionnaires. The collected information is obtained from the tourists who come to the tourist information office on which information was collected on general data, service quality perceived and aspects related to the book of information and tourism promotion.

In addition it is proposed to improve the manual of information and promotion of tourism in the DIRCETUR taking into account international information offices case Spain and Chile by its meaning in actions that are performed for the field of the sustainability of the tourist offer and the formation of the image of their own countries added to this the influx that have at the global level and Latin America taken as examples to follow. In this way, the information obtained will be used to identify aspects to improve.