



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



---

Nivel de uso de Tecnologías de Información y Comunicación y Calidad  
de Servicio en las Agencias de Viajes y Turismo del Centro Histórico  
de Cusco – 2016

---

**TESIS PRESENTADO POR:**

Bach. SHEYLA SHARO VASQUEZ  
HERMOZA.

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

LICENCIADO EN TURISMO.

**ASESOR:**

Lic. LEONIDAS ENRIQUEZ  
OBLITAS ACURIO.

**CUSCO - PERU**

**2016**



**Título :** NIVEL DE USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DEL CENTRO HISTÓRICO DE CUSCO – 2016.

**Autor :** - Sheyla Sharo Vásquez Hermoza

**Fecha :** 2016

## RESUMEN

Se ha determinado en el Centro Histórico de Cusco que la mayoría de las agencias de viajes y turismo no cuentan con un sistema de información y comunicación (Hardware, Software y campus virtual), ya que para (Boix, 2009) es una herramienta básica de comunicación y de soporte a la formación.

El objetivo de la presente tesis fue realizada con el fin de analizar y evaluar el nivel de uso de las TIC que se da en la en las agencias de viaje y turismo ubicadas en el Centro Histórico de Cusco - 2016 para así mejorar la calidad de servicio que se ofrece al turista y su satisfacción.

Por medio de encuestas que se realizó el muestreo a diferentes agencias de viajes y turismo ente minoristas, mayoristas y tour operadoras ubicadas en el Centro Histórico de Cusco, se hizo la entrevista a los gerentes y administradores.

En los resultados se encontró varias deficiencias en el uso de las TIC y juntamente una baja calidad de servicio para la satisfacción turística, también se pudo observar una falta del importe económico de los sectores privados y públicos que trabajan juntamente con las agencias de viajes y turismo.

Para las conclusiones se recomienda los talleres especializados de las nuevas TIC, mejoramiento de infraestructura e instalaciones, brindar una capacitación permanente a los trabajadores, gerentes o administradores y entes vinculados al turismo, cursos especializados para el manejo de las aplicaciones y contenidos y por ultimo contar con una inversión para la creación de un área enfocado solo en TIC para la mejora de calidad de servicio.

**Palabras Claves:** TIC, Calidad de Servicio, Satisfacción turística.



## ABSTRACT

It has been determined in the historical center of Cusco that most of the travel agencies and tourism do not have an information and communication system (hardware, software and virtual campus), since for (Boix, 2009) is a basic tool of communication and support training.

The aim of this thesis was carried out in order to analyze and assess the level of use of TIC that occurs in the in the travel agencies and tourism located in the historical center of Cusco - 2016 so as to improve the quality of service that is offered to the tourist and his satisfaction.

By means of surveys that are conducted sampling at the different travel agencies and tourism between retailers, wholesalers and tour operators located in the historical center of Cusco, did the interview to managers and administrators.

The results found several deficiencies in the use of TIC and together a low quality of service for the tourist satisfaction could also be observed a lack of the economic cost of the private and public sectors who work together with travel agencies and tourism.

For the conclusions it is recommended specialized workshops of the new TIC, improvement of infrastructure and facilities to provide continuing training for workers, managers or administrators and entities related to tourism, specialized courses for the management of the applications and content and finally have an investment for the creation of an area focused only in TIC for the improvement of quality of service.

**Keywords:** TIC, Quality of Service, Tourist Satisfaction.