



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

LA INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA AGENCIA DE VIAJES ECOTIME PERU DURANTE EL 2014 – 2015.

PRESENTADO POR:

BACH. DANIELA ALEXANDRA BARRA

RODRIGUEZ

CODIGO: 008100186B

ASESORA: TANIA VILLAFUERTE TOLEDO

CUSCO – PERÚ

2017



Título : LA INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE VIAJES ECOTIME PERU DURANTE EL 2014 – 2015.

Autor : - Daniela Alexandra Barra Rodríguez

Fecha : 2017

RESUMEN

El turismo es una actividad que involucra a colaboradores de una empresa y a nuestro futuros clientes por lo tanto las relaciones personales son muy importantes, hoy en día tener un buen producto no es suficiente para poder obtener beneficios como comente la atención que se le deberá brindar a los clientes debe ser la mejor un turista bien informado y bien atendido será nuestro nuevo cliente y al ser atendido de la mejor manera y con un buen producto saldrá más que satisfecho y esto a su vez nos traerá beneficios a nuestra empresa, y eso no acaba ahí el tener buenos beneficios como empresa nos ayuda a crecer como ciudad. El desempeño de cada colaborador debe ser excelente, cada uno de ellos es una pieza clave dentro de la empresa y en conjunto se deberá de tener buenos resultados para poder tener un buen desempeño debemos tener en cuenta algunos aspectos que describimos en los siguientes capítulos, otro de los temas a tratar y que se ve influenciado por el desempeño laboral es la calidad de servicio para obtener una excelencia se necesita tener diferentes aspectos como un personal eficiente, un buen productos y novedoso para que nuestros clientes no solo salga satisfechos si no que debemos superar las expectativas de los clientes, vale recalcar que con un desempeño deficiente tendremos una calidad regular o mala y esto tendrá consecuencias para los clientes y la empresa.



ABSTRACT

Tourism is an activity which involves employees of a company and our future customers therefore personal relationships are very important nowadays to have a good product is not enough to make a profit as discuss the care that should be provided with customers must be the best a well-informed and well attended tourist will be our new customer and being cared for in the best way and with a good product will more than satisfied and this in turn will bring benefits to our company, and that does not just Hence the company have good benefits and helps us grow as a city. The performance of each employee must be excellent, each of them is a key part of the company and together should have good results to have a good performance we must consider some aspects that are described in the following chapters, other of the topics and is influenced by job performance is the quality of service for excellence you need to have different aspects as an efficient new staff, good products and to our customers not only leave satisfied if we exceed customer expectations, it stressed that poor performance will have a fair or poor quality and this will have consequences for customers and the company.