



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

**RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL GUÍA PROFESIONAL DE
TURISTAS Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL
PARQUE ARQUEOLÓGICO DE OLLANTAYTAMBO**

Presentada por:

Bach. KAREN YONI TORRES OVIEDO

Bach. KAREN CINTYA MORA PONCE DE
LEON

Para optar al Título Profesional de

Licenciado en Turismo

Asesor:

Lic. NICOLAS MARTINEZ CENTENO

CUSCO- PERU

2016



Título : RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL GUÍA PROFESIONAL DTURISTAS Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE OLLANTAYTAMBO.

Autores : - Karen Yoni Torres Oviedo
- Karen Cintya Mora Ponce De Leon

Fecha : 02-12-2017

RESUMEN

La región del Cusco ha venido atravesando grandes cambios dejando atrás la concepción de ciudad agrícola por la de ciudad turística, por ende es importante poner en consideración los estándares de calidad y servicio de excelencia.

Tomando en cuenta que existen deficiencias en la prestación de servicio del guía profesional de turistas en el Parque Arqueológico de Ollantaytambo.

El presente trabajo de investigación pretende estudiar cuál es la relación entre la calidad de servicio del guía profesional de turistas y el grado de satisfacción del turista en el Parque Arqueológico de Ollantaytambo.

El objetivo general es determinar la relación de la calidad de servicio del guía profesional de turistas y el grado de satisfacción del turista en el Parque Arqueológico de Ollantaytambo. La metodología de la investigación para el presente trabajo es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo- correlacional. Las técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron la observación, la encuesta, la fotografía; para el procesamiento y análisis de datos se elaboró cuadros estadísticos. La población de estudio lo conforman los turistas que visitan el Parque Arqueológico de Ollantaytambo. Llegando a la conclusión que si existe relación de la calidad de servicios del guía profesional de turistas en el grado de satisfacción, un 51% quedo satisfecho y un 49% quedo insatisfecho.

PALABRAS CLAVES: - Calidad de servicio.- Grado de la satisfacción.



ABSTRACT

Cusco region has been doing through major changes, leaving behind the conception of agricultural town to tourist city, therefore it is important to put into consideration the standards of quality and excellent service. Taking into account that there are deficiencies in the provision of service of the profesional guide for tourist in the Archaeological Park of Ollantaytambo. The present work of research aims to study what is the relationship between the quality of service of the profesional tourist guide and the degree of satisfaction of tourist in the Archaeological Park of Ollantaytambo. The general objective is to determine the relationship between the quality of service of the profesional tourist guide and the degree of satisfaction of tourists in the Archaeological Park of Ollantaytambo. The methodology of the research for the present work is quantitative type, descriptive – correlational level. The techniques used for data collection were observation, survey, the photograph; statistical tables was developed for the processing and analysis of data. The study population is made up of tourists who visit the Archaeological Park of Ollantaytambo. Getting at the conclusion that if there is a relationship between quality of services of the profesional tourist guide and degree of satisfaction of tourists, with 51% of tourists satisfied and 49% unsatisfied.

KEY WORDS: - Quality of service - Degree of satisfaction