



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**NIVEL DE SATISFACIÓN DEL TURISTA Y LA CALIDAD DE
SERVICIOS BRINDADOS EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN
TURISTICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO
EXTERIOR Y TURISMO DE CUSCO AÑO 2015**

**Tesis para optar el Grado Académico
de Magister en Administración de
Negocios.**

Presentado por:

Br. Gary Ramos Arias

Asesora: Mg. Anahí Najar Obando

**CUSCO – PERÚ
2017**



Título : NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS BRINDADOS EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DE CUSCO AÑO 2015.

Autor : - Gary Ramos Arias

Fecha : 28-06-2017

RESUMEN

La actividad turística se constituye como una gran fuente de divisas y desarrollo continuo, considerándose en actualidad como la tercera industria o pilar económico de nuestra nación, la cual está orientada principalmente a la visita de atractivos culturales históricos y en menor medida atractivos de carácter natural y ecológico. El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar el nivel de satisfacción del turista frente a la calidad de servicios brindados en la oficina de información turística de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco - DIRCETUR año 2015, para este efecto se ha utilizado un tipo de estudio cuantitativo de alcance descriptivo - correlacional con diseño no experimental, la población está conformada por todos los turistas que arribaron a la ciudad de Cusco en el periodo 2015 y que hicieron uso de los servicios de la oficina de información turística de DIRCETUR que son un total de 2933 personas, tomaremos la muestra bajo los parámetros de intervención teniendo el tamaño muestral de 291 turistas, las técnicas de recolección de datos ha sido la encuesta, para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el SPSS y Excel, para presentar la estadística descriptiva se utilizó la frecuencia y el porcentaje en tablas de contingencia. Los resultados permiten evidenciar lo siguiente: Se determinó el nivel de satisfacción percibido por el turista en relación a la calidad de servicios brindados en la oficina de información turística de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco es bueno, debido a que esta oficina cumple con los visitantes en proveerles de material informativo adecuado, información adecuada y correctas instalaciones.

El nivel de satisfacción del turista que concurrió a la oficina de información turística de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco es bueno ya que se evidencio que la mayoría de población encuestada se encontrósatisfecha, esta medición según la escala de Likert(colocar porcentaje); sin embargo también se registraron porcentajes de insatisfacción obviamente menores en este caso, implica que se deben de tomar medidas o correctivos a fin de superar estos aspectos; se determinó que la calidad de servicios brindados en la oficina de información turística de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco es aceptable pero no excelente en relación a que se observa porcentajes negativos significantes los cuales deben ser tomados en cuenta de manera urgente a fin de lograr que los visitantes que hacen uso de los servicios de esta entidad perciban el mismo nivel de calidad durante toda la atención, la relación directa entre el visitante y el informador turístico, implica que se deben de mejorar aspectos como el



material informativo, sumado a ello actualizar la base de datos de los atractivos y destinos turísticos de la región Cusco.

Palabras claves: nivel de satisfacción, calidad de servicios, información turística.



ABSTRACT

Tourism is a major source of foreign exchange and continuous development, being considered today as the third industry or economic pillar of our nation, which is mainly oriented to the visit of historical cultural attractions and to a lesser extent attractions of a natural and ecological.

The present research work aims to determine the level of satisfaction of the tourist in front of the quality of services provided in the tourist information office of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism Cusco - DIRCETUR year 2015, for this purpose has been used a Type of quantitative study of descriptive - correlational scope with non - experimental design, the population is made up of all the tourists who arrived to the city of Cusco in the period 2015 and that made use of the services of the tourist information office of DIRCETUR that are A total of 2933 people, we will take the sample under the intervention parameters having the sample size of 291 tourists, the data collection techniques has been the survey, for the processing and data analysis we used SPSS and Excel, to present the Descriptive statistics were used the frequency and percentage in contingency tables. The results show the following: It was determined the level of satisfaction perceived by the tourist in relation to the quality of services provided in the tourist information office of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism Cusco is good, because this office complies with the visitors in providing them with material Information, adequate information and correct facilities.

The level of satisfaction of the tourist who attended the tourist information office of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism Cusco is good since it was evidenced that the majority of the population surveyed was satisfied, this measurement according to the Likert scale); However, there were also obviously lower percentages of dissatisfaction in this case, it implies that measures or corrective measures must be taken in order to overcome these aspects; It was determined that the quality of services provided in the tourist information office of the Cusco Regional Trade and Tourism Directorate is acceptable but not excellent in relation to significant negative percentages which must be taken into account urgently in order To ensure that visitors who make use of the services of this entity perceive the same level of quality during all the attention, the direct relationship between the visitor and the tourist informant, implies that aspects such as information material must be improved, added to This update the database of attractions and tourist destinations of the Cusco region.

Key words: level of satisfaction, quality of services, tourist information.