



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE LA
CORPORACIÓN LLAMA TAXI TOURS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL
ALEJANDRO VELASCO ASTETE DEL CUSCO - 2016.**

Presentado por:

BACH. Teodoro Marco Quispe Curi

BACH. Willington Espinoza Concha

Asesor:

Mgt. Frine Valderrama Vizcarra

CUSCO – PERÚ

2017



Título : ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE LA CORPORACIÓN LLAMA TAXI TOURS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ALEJANDRO VELASCO ASTETE DEL CUSCO - 2016.

Autores : - Teodoro Marco Quispe Curi
- Wellington Espinoza Concha

Fecha : 2017

RESUMEN

En esta ocasión nos centraremos en la **CORPORACIÓN LLAMA TAXI TOURS**, por contar con el privilegio de estar a la salida de los vuelos que arriban a nuestra ciudad, teniendo el primer contacto con el turista y ofrecer el servicio de taxi. Así mismo determinar la calidad de los servicios turísticos adicionales que ofertan los conductores a los turistas, sin tener el mínimo grado de instrucción para realizar dicho servicio, y en consecuencia conocer el nivel de satisfacción de los turistas que utilizaron los servicios de la corporación.

El objetivo del presente trabajo de investigación es analizar la calidad del servicio de taxi que prestan los señores que se encuentran en el Aeropuerto Alejandro Velasco Astete en relación al transporte propiamente dicho y servicios turísticos extras que ofrecen a los visitantes y de esta manera conocer el nivel de satisfacción o insatisfacción de los turistas.

La metodología aplicada para realizar el presente trabajo de investigación fue la cuantitativa, en la que se recolecto los datos, de nivel correlativo y no experimental ya que nuestra investigación observa los fenómenos tal y como se da en el contexto para luego analizarlos. Para lo cual se realizó las encuestas a los turistas habla hispanos, en vista que los conductores de dicha corporación no hablan el inglés.

Seguidamente se pudo evidenciar que la calidad en los servicios turísticos adicionales ofrecidos por la corporación de taxi es de 51.6 % lo considera bueno, y un 44,4 % lo considera malo. Seguidamente, en cuanto a la satisfacción del turista con relación a los servicios turísticos adicionales es de 43 % bueno y 57 % lo considera malo.

Finalmente concluiremos indicando que la calidad de los servicios turísticos adicionales ofrecidos por parte de la **CORPORACIÓN LLAMA TAXI TOURS** del Aeropuerto Alejandro Velasco Astete, es buena, pero que no supera las expectativas ofrecidas a los turistas, los cuales consideramos por varios motivos.



ABSTRACT

In this opportunity we are going to work with the LLAMA TAXI TOUR CORPORATION, because they have the privilege to be in exit of the fly that arrive to our country, they have the first contact with the tourist and offer the taxi service. Then we are going to the quality of the extra tourist service that offer the drivers to the foreigner people. The problem is the drivers don't have instruction to make this work, and the result of this known the satisfaction level of the foreigner people that used corporation service.

The object of this investigation project is analyze the quality of taxi service that give the drivers that work in the Alejandro Velasco Astete airport, just with service of taxi and extra tourist service that offer to the foreigner people and by this way known the level of the satisfaction or in satisfaction of the foreigner people.

The methodology to made this investigation was quantitative, to made that was necessary collect information, and level of this was correlative and not experimental, because our investigation check natural form in the context to them analyze. In this way we make polls to the foreigner people that speak Spanish, because the drivers of the corporation do not speak English.

Then we can show, that the quality extra tourist service that was offer by the taxi corporation is 51.6 % consider good, and 44.4 % consider bad, then the foreigner people satisfaction by the use of the service extra tourist is 43 % good, and 57 % is bad.

Finally we finish telling that the quality of service extra tourist of the LLAMA TAXI TOUR CORPORATION to Alejandro Velasco Astete airport is good, but this do not expectative overcome that was offer to the foreigner people, because we believe is cause of much reason.