



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



**“CALIDAD DE SERVICIO TURISTICO AL INTERIOR DE LA
CATEDRAL DEL CUSCO INFLUENCIADO POR LOS LIBROS DE
VISITAS, RECLAMACIONES Y LA OPINIÓN DE LOS GUÍAS DE
TURISTAS EN EL PERIODO MAYO - AGOSTO DEL 2015”**

TESIS PRESENTADO POR:

Bach. DORIS PATRICIA GAMARRA UNDA.

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN TURISMO

ASESORA:

Mgt. ARMINDA GIBAJA OVIEDO

CUSCO – PERU

2016



Título : CALIDAD DE SERVICIO TURISTICO AL INTERIOR DE LA CATEDRAL DEL CUSCO INFLUENCIADO POR LOS LIBROS DE VISITAS, RECLAMACIONES Y LA OPINIÓN DE LOS GUÍAS DE TURISTAS EN EL PERIODO MAYO - AGOSTO DEL 2015.

Autor : - Doris Patricia Gamarra Unda

Fecha : 2017

RESUMEN

La calidad de servicio es uno de los factores fundamentales para el buen funcionamiento de establecimientos prestadores de servicio a la población; influenciando notablemente en su demanda. La ciudad del Cusco cuenta con atractivos turísticos de incalculable valor arquitectónico, paisajístico y antropológico; la Basílica Catedral es una de ellas, por lo que muchos visitantes tanto locales, nacionales e internacionales concurren a sus instalaciones para apreciar la magnificencia del arte barroco cusqueño. El Circuito Religioso Arzobispal es el encargado de monitorear el servicio turístico desde el complejo catedralicio es por ello que se ha considerado el uso de los libros de visitas, reclamaciones y la opinión de los guías de turistas consumidores del servicio como indicadores que podrían influenciar y/o aportar en la calidad de servicio ofrecido por el Staff del Circuito Religioso Arzobispal hacia el turista consumidor del servicio.

En el primer capítulo se describe el planteamiento del problema, haciendo énfasis en la importancia del monumento ante los ojos del visitante consumidor de servicio, se plantea la problemática, se establece el objetivo general y los objetivos específicos; así como la justificación y las limitaciones de la investigación. El segundo capítulo, se refiere al marco teórico que sustenta teóricamente el trabajo de investigación y demuestra la importancia que tiene la calidad de servicio en los atractivos turísticos prestadores de servicio, así mismo, se tiene el marco conceptual, los antecedentes de estudio, la hipótesis y las variables. En el tercer capítulo, se incluye la metodología del estudio, planteando el tipo, diseño de la investigación, la población, muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el cuarto capítulo, se realiza el análisis de los resultados con la respectiva interpretación de tablas y figuras. El quinto capítulo contiene la discusión sobre la investigación y las propuestas planteadas para el mejor desempeño del Staff del CRA. Y por último el sexto capítulo está compuesto por las conclusiones generales y específicas; las recomendaciones, bibliografía, Webgrafía y anexos.

Palabras claves: Calidad de Servicio Libros de visitas y reclamaciones Catedral del Cusco



SUMMARY

The quality of service is one of the fundamental factors for the good functioning of establishments providing service to the population; Influencing notably their demand. The city of Cusco has tourist attractions of incalculable architectural, landscape and anthropological value; The Cathedral Basilica is one of them, so many local, national and international visitors come to its facilities to appreciate the magnificence of Cuzco baroque art. The Arzobispal Religious Circuit is in charge of monitoring the tourist service from the cathedral complex, which is why it has been considered the use of guest books, complaints and the opinion of the guides of tourists consumers of the service as indicators that could influence and / Or contribute in the quality of service offered by the Archbishop's Religious Circuit Staff to the consumer tourist of the service. The first chapter describes the approach of the problem, emphasizing the importance of the monument in the eyes of the visitor service consumer, the problem is raised, the general objective and the specific objectives are established; As well as the justification and limitations of the investigation. The second chapter refers to the theoretical framework that theoretically supports the research work and demonstrates the importance of the quality of service in the attractive tourist service providers, as well as the conceptual framework, study history, hypothesis And variables. In the third chapter, the study methodology is included, including the type, research design, population, sample and techniques and data collection instruments. In the fourth chapter, the analysis of the results is performed with the respective interpretation of tables and figures. The fifth chapter contains the discussion on the research and proposals put forward for the better performance of the CRA Staff. And finally the sixth chapter is composed of the general and specific conclusions; Recommendations, bibliography, Web pages and attachments.

Keywords: Quality of service Guest books and complaints Cusco Cathedral