



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



---

**DEMANDA TURISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL  
PERSONAL QUE LABORA EN EL QORICANCHA DEL  
CUSCO, 2016**

---

**PRESENTADO POR:**

**Bach. ANGELA SHARMELY ALVAREZ  
SAYA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
TURISMO**

**ASESOR:**

**Dr. JOSE ALIPIO GONZALES RÍOS**

**CUSCO- PERU**

**2016**



**Título :** DEMANDA TURISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL QORICANCHA DEL CUSCO, 2016.

**Autor :** - Angela Sharmely Alvarez Saya

**Fecha :** 2017

### RESUMEN

El Qoricancha es un atractivo turístico de la ciudad del Cusco que tiene gran afluencia turística durante todo el año, el personal que labora en el Qoricancha presta servicios al visitante, Cuando un turista se siente satisfecho por el servicio recibido durante su visita a cualquier destino turístico este lo recomienda y es probable que regrese, por lo tanto se observa en el Qoricancha “A mayor demanda turística existe mala calidad del servicio”. El objetivo general de esta tesis fue determinar en qué medida el nivel de demanda turística influye en la calidad del servicio del personal que labora en el Qoricancha. El tipo de investigación utilizado es de tipo cuantitativo, el nivel de investigación es de carácter descriptivo correlacional. La principal fuente de investigación primaria es la encuesta a los turistas que visitaron el Qoricancha, cuyos datos fueron procesados mediante el programa estadístico informático SPSS versión 24 y tablas de Excel, se utilizó el Chi cuadrado para la prueba de hipótesis. De la investigación realizada en los periodos de Diciembre 2015 a Marzo del 2016 se ha encontrado que el 63% de visitantes manifiestan su satisfacción por los servicios recibidos del personal que labora en el Qoricancha, mientras que el 37% son los insatisfechos. Finalmente la presente tesis se elaboró con el fin de sugerir acciones de capacitación semestral o anual al personal que trabaja en el Qoricancha a fin de mantener la buena demanda turística elevadas al 90%.

**Palabras clave:** Demanda turística, demanda económica, demanda social, demanda de la visita, Calidad de servicio, duración de la visita, credibilidad, accesibilidad, cortesía y empatía.



## ABSTRACT

Qoricancha is a tourist attraction of the city of Cusco which has great tourist influx throughout the year, the staff working in the Qoricancha serves the visitor, when a tourist is satisfied with the service received during your visit to any destination, recommended and is likely to return, therefore "A greater tourist demand, better quality of service." The overall objective of this thesis was to determine to what extent the level of tourism demand influences the quality of service of staff working in the Qoricancha. The type of research used is quantitative, the level of research is correlational descriptive. The main source of primary research is the survey of tourists who visited the Qoricancha, whose data were processed using the computer SPSS version 24 and Excel tables, Chi Square was used to test hypotheses. Of the research conducted in the periods of December 2015 to March 2016 it was found that 63% of visitors expressed their satisfaction with the services received from the staff working in the Sun Temple Qoricancha, while 37% are dissatisfied. Finally this thesis was developed in order to suggest actions semiannual or annual training for staff working in the Qoricancha to maintain good tourist demand to 90%.

**Key words:** Tourism demand, economic demand, social demand, demand for the visit, quality of service, duration of the visit, credibility, accessibility, courtesy and empathy.