



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



TESIS

**RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y
SATISFACCION DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD
FISICA LIMITADA EN LA CADENA HOTELERA GHL**

**PRESENTADA POR: BACH.MARSHORY
INGRID DIANDERAS ARAOZ**

**PARA OPTAR AL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO.**

**ASESORA: MGT. ANAHI NAJAR
OBANDO.**

CUSCO -PERU

2016



RESUMEN

En los últimos años el turismo para personas con discapacidad cobra mayor importancia, debido al aumento del tamaño de mercado, mejora de ingresos que perciben este segmento de turistas como consecuencia de nuevas leyes de carácter social y las mejoras tecnológicas que permiten mayor información y desplazamiento y por ende la realización de viajes y finalmente el incremento en las facilidades y servicios.

El presente trabajo de investigación pretende conocer en qué medida la calidad de servicios repercute en el grado de satisfacción hacia turistas con discapacidad física limitada en la cadena hotelera GHL, ya que no cuentan con los requerimientos necesarios para la recepción de este segmento de turistas en cuanto a accesibilidad, equipamiento en diferentes áreas del hotel. El objetivo es determinar la relación de calidad de servicios y satisfacción del turista con discapacidad física limitada en la cadena hotelera GHL en la ciudad del Cusco.

La metodología de investigación para el presente trabajo es cuantitativa, nivel correlacional ya que se conocerá la satisfacción del turista, a través de la calidad de servicios que brinda el hotel. Se utilizara la técnica de la encuesta por muestreo, que incluirá la entrevista a los 2 gerentes, 15 trabajadores y 21 turistas con discapacidad física limitada que tomaron los servicios de la cadena hotelera.

El trabajo concluyo determinando que la relación entre calidad de servicios y satisfacción del turista es regular en un 48%, ya que presenta una relación significativa mediante la utilización de chi cuadrado.

Palabras claves:

- Calidad de servicios
- Satisfacción del turista con discapacidad



ABSTRACT

In recent years, tourism for people with disabilities has become more important, due to the increase in market size, the improvement in income received by this segment of tourists as a result of new laws of a social nature and the technological improvements that allow for more information and travel therefore the realization of trips and finally the increase in facilities and services.

The present research work seeks to know to what extent the quality of services affects the degree of satisfaction made to tourists with limited physical disability in the GHL hotel chain, since they do not have the necessary requirements for the reception of this segment of tourists. Accessibility, equipment in different areas of the hotel.

The objective is to determine the relationship of quality of services and satisfaction of the tourist with limited physical disability in the GHL hotel chain in the city of Cusco.

The research methodology for the present work is quantitative, correlational level since it will know the satisfaction of the tourist, through the quality of services offered by the hotel. The sampling survey technique will be used, which will include the interview with the 2 managers, 15 workers and 21 tourists with limited physical disability who took the services of the hotel chain.

The work concluded by determining that the relationship between quality of services and tourist satisfaction is regular by 48%, since it presents a significant relationship through the use of chi square.

Keywords:

-Quality of services

-Satisfaction of tourists with disabilities