



**Título :** RELACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA PLAZA DE ARMAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO.

**Autor :** - Tatiana Quispe Almanza

**Fecha :** 18-09-2015

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: **RELACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA PLAZA DE ARMAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO.**

Ha sido elaborado a fin de conocer un poco más sobre varios factores negativos que son parte de una mala organización que llevan actualmente las Agencias de Viajes y Turismo que se encuentran en la Plaza de Armas de la ciudad del Cusco, y estas son las siguientes: la problemática social que es uno de los factores que aún persiste, la informalidad que presentan las agencias de viajes pese a la existencia de normas; leyes; reglamentos, el empirismo que abunda ya que quienes están al mando de estas agencias son personas que no cuentan con un título profesional y peor aún no tienen conocimiento alguno sobre el manejo de una empresa turística es por ello que su conducción de la empresa y la calidad de servicio que ofrecen no es buena y sumado a ello el personal que trabaja es empírico también y encima ni siquiera cuentan con estudios superiores, ni están capacitados para laborar en el área del turismo, por otro lado está también la falta de apoyo de las entidades involucradas en turismo como son: DIRCETUR, MINCETUR, APAVIT quienes son los que imparten normas; pero aún les falta capacitar, motivar, evaluar a las agencias de viajes y turismo y a su vez están en las condiciones de sancionar cualquier tipo de incumplimiento o falta a las normas.

La afirmación anterior demuestra que el gestor no está debidamente preparado ni involucrado con su empresa y su personal es por ello que



no lleva una buena conducción, no cuenta con una visión o un objetivo, más solo se limita a pensar en el momento. Es precisamente allí, donde se afianza este trabajo de investigación para que las Agencias de Viajes y Turismo tomen cartas en el asunto, cumplan los reglamentos, cuenten con personal profesional altamente capacitado (licenciados en turismo), solo así demostrarán una mejora en la gestión empresarial y en la calidad de servicio lo cual conllevará a un incremento en la demanda turística y mejor aún en la satisfacción del cliente.