



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



TESIS

**“LAS BUENAS PRÁCTICAS Y LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN
LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO ACREDITADAS POR LA DIRCETUR
CUSCO - 2019”**

PRESENTADO POR:

Bach. Rayza Celia Vergara Pérez

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciada en Turismo

ASESOR:

Mgt. Nicolas Centeno Martínez

CUSCO – PERÚ

2019



RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en las Agencias de viajes y Turismo reconocidas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) que tiene como objetivo determinar la manera en que las buenas prácticas influyen en la calidad en los servicios turísticos en las agencias de viajes y turismo acreditadas por la DIRCETUR Cusco – 2019.

El tipo de investigación es descriptivo– correlacional, la población estuvo constituida por 1700 Agencias reconocidas por la DIRCETUR del Cusco, que tiene como muestra 370 Agencias de Viajes y Turismo, a las cuales se aplicó las encuestas.

Se determinó a través del valor $P=0.000 < 0.005$, en la prueba Chi- cuadrado que la prestación del servicio turístico se relaciona directamente en la calidad de los servicios turísticos de las agencias de viajes y turismo acreditadas por la DIRCETUR Cusco - 2019 donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.236 por consiguiente esto demuestra que si existen malas prácticas no habrá una buena calidad en el servicio turístico; lo que se evidenciara en la poca satisfacción que tienen los turistas respecto a los servicios que brindan las agencias de viajes y turismo reconocidos por la DIRCETUR en la ciudad del Cusco.

Palabras Clave: Buenas prácticas, Calidad, Servicios, Agencias de viajes.

**ABSTRACT**

The present research work is reduced in travel agencies and tourism is recognized in the Ministry of Foreign Trade and Tourism (MINCETUR) which has the objective of determining how good practices influence the quality of tourism services in Travel and tourism agencies accredited by DIRCETUR Cusco - 2019.

The type of investigation is descriptive - correlational, the population was constituted by 1700 Agencies recognized by the DIRCETUR of Cusco, which has as sample 370 Travel and Tourism Agencies, to which the surveys were applied.

It was determined through the P value = 0.000 <0.005, in the test. Chi-square that the provision of the tourist service is directly related to the quality of the tourist services of travel agencies and tourism accredited by DIRCETUR Cusco - 2019 where the degree of relationship through the Spearman correlation is 0.236. What is evidenced in the little satisfaction that tourists have regarding the services provided by travel agencies and tourism recognized by the management in the city of Cusco.

Keywords: Good practices, Quality, Services, Travel agencies.