



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**DEMANDA DE SERVICIOS PERSONALIZADOS DE
TRASLADISTAS Y SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS
DE LA AGENCIA DE VIAJES BELMOND**

Presentado por:

Bach. Carlos Eduardo Terrazas Arzubialde

**Para optar al Título Profesional de
Licenciado en Turismo**

Asesora:

Mg. Jessica Milagros Flores Choquehuanca

CUSCO – PERÚ

2017



Título : Demanda de servicios personalizados de trasladistas y satisfacción de los turistas de la agencia de viajes Belmond

Autor : - Carlos Eduardo Terrazas Arzubialde

Fecha : 2017

Resumen

La presente tesis realiza la investigación enfocada en el segmento de las agencias de viajes, más específicamente en la operación de los trasladistas de la agencia de viajes Belmond y de cómo esta afecta la percepción que tienen los turistas de nuestra ciudad como destino. Teniendo la investigación como objetivo principal determinar “En qué medida el nivel de satisfacción de los turistas influye en la demanda de servicios personalizados de trasladistas de la Agencia de Viajes Belmond”. Como hipótesis general se entiende que “la satisfacción de los turista influye en forma significativa en la demanda de los servicios personalizados de trasladistas de la Agencia de Viajes Belmond. A mayores niveles de satisfacción, mayor será la demanda de este tipo de servicios”. La metodología de la investigación es pura o básica, por su profundidad es explicativa, su nivel de investigación es descriptiva - correlacional, y finalmente el diseño del trabajo es no experimental - transversal. Los resultados obtenidos nos indican que la calidad de servicio de los trasladistas en la Agencia de Viajes Belmond baja durante la temporada alta ya que se ve la necesidad de contratar servicios de terceros. En conclusión, la satisfacción de los turistas influye de manera significativa en la demanda de servicios personalizados de trasladistas de la Agencia de Viajes Belmond.

Palabras Clave: Nuestras palabras clave son Demanda y Calidad de servicio.

Abstract

This thesis carries out research focused on the segment of travel agencies, more specifically on the operation of the travel agents of the travel agency Belmond and how this affects the perception that tourists have of our city as a destination. The main objective of the research is to determine "To what extent the level of satisfaction of tourists influences the demand for personalized services of transfers from the Belmond Travel Agency". As a general hypothesis, it is understood that "the satisfaction of tourists significantly influences the demand for the personalized services of transfer operators of the Belmond Travel Agency. At higher levels of satisfaction, the greater the demand for this type of service". The methodology of the research is pure or basic, due to its depth is explanatory, its level of research is descriptive - correlational, and finally the design of the work is non - experimental - transversal. The results obtained indicate that the quality of service of the transfer operators in the Belmond Travel Agency falls during the high season since it is necessary to hire third party services. In conclusion, the satisfaction of tourists has a significant influence on the demand for personalized services of transfers from the Belmond Travel Agency.

Keywords: Our keywords are Demand and Quality of service.