



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



TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESTAURANTES DEL
DISTRITO DE SAYLLA PARA FOMENTAR EL TURISMO
GASTRONOMICO – 2017**

PRESENTADO POR:

**Bachiller: Yasmin Judith Diaz
Velazco**

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Turismo

ASESOR:

Lic. Nicolás Martínez Centeno

CUSCO – PERÚ

2017



Título : Calidad de servicio en los restaurantes del distrito de Saylla para fomentar el turismo gastronomico – 2017.

Autor : - Yasmin Judith Diaz Velazco

Fecha : 04-06-2018

Resumen

El aumento de la demanda gastronómica en nuestro país ha ido incrementándose paulatinamente originando la apertura de muchos restaurantes que ofrecen comida típica de la región, con ello una serie de problemas en el servicio, infraestructura etc. Obstáculos que afectan la imagen del sector. Las instituciones correspondientes deben crear herramientas y mecanismos oportunamente para enfrentar estos problemas para el desarrollo de esta actividad. El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar si la calidad de servicio en los restaurantes del distrito de Saylla permitirá fomentar el Turismo Gastronómico. La metodología utilizada en la presente investigación es nivel descriptivo, para lo cual se ha aplicado encuestas a los distintos restaurantes del distrito de Saylla tanto propietarios como colaboradores de dichos restaurantes y turistas que hace su parada al distrito de Saylla. La hipótesis planteada en la presente investigación fue que la calidad del servicio en restaurantes del distrito de Saylla afecta en fomento del Turismo Gastronómico del presente distrito, comprobándose con los resultados obtenidos. Es vital que los restaurantes mejoren la calidad del servicio y su infraestructura para mayor satisfacción de sus clientes, para lo cual se requiere una capacitación constante tanto a los propietarios y colaboradores incrementar la afluencia de turistas ya sean nacionales o extranjeros.

PALABRA CLAVE: Calidad de servicio, turismo gastronómico

Abstract

The increase of the gastronomic demand in our country has gone increasing gradually causing the opening of many restaurants that offer typical meal of the region, with it a series of problems in the service, infrastructure etc. Obstacles that affect the image of the sector. The corresponding institutions must create hardware and mechanisms opportunely to face these problems for the development of this activity. The target of the present research work was to determine if the service quality in the restaurants of the district of Saylla will allow to encourage the Gastronomic Tourism. The methodology used in the present investigation is a descriptive level, for which surveys have been applied to the different restaurants of the district of Saylla so much proprietary like collaborators of the above mentioned restaurants and tourists that it does its stop to the Saylla district. The hypothesis raised in the present investigation was that the quality of the service in restaurants of the district of fond Saylla in promotion of the Gastronomic Tourism of the present district, being verified by the obtained results. It is vital that the restaurants improve the quality of the service and its infrastructure for major satisfaction of its clients, for which needs a constant training so much from the owners and collaborators to increase the influx of tourists be already national or foreign.

Keyword: Quality of service, gastronomic tourism