

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



---

**COMUNICACIÓN NO VERBAL Y LA SATISFACCIÓN AL  
TURISTA EN LA RUTA SALKANTAY - 2019**

---

**Tesis presentada por:**

Bach. Edward Gabriel Cáceres Calderón

Bach. John Centeno Teran

**PARA OPTAR AL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
TURISMO**

**Asesor: Dr. Francisco Astete Saavedra**

**CUSCO – PERÚ**

**2020**

## RESUMEN

La presente tesis realizó la relación de comunicación no verbal y la satisfacción al turista en la ruta Salkantay, para medir esta relación se planteó la siguiente interrogante, ¿Qué relación existe entre la comunicación no verbal y la satisfacción del turista en la ruta Salkantay – 2019?, por ende, como objetivo general se planteó determinar la relación existe entre la comunicación no verbal y la satisfacción del turista en la ruta Salkantay.

Se aplicó un diseño no experimental, en la cual participaron turistas extranjeros que llegaron el último mes de junio a la ruta Salkantay en el año 2019, para ello se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas el cual fue de tipo escala.

En los resultados de la pesquisa se muestra que la “comunicación no verbal” presenta una relación significativa perfecta con la “satisfacción al turista” de la ruta Salkantay – 2019, esto se evidencia por el valor de significancia que se obtuvo al aplicar la correlación de Pearson, siendo este de 0,000 lo cual es menor a 0,05.

Palabras claves: Comunicación no verbal, la satisfacción, kinésica, proxémica, imagen personal y calidad de servicio

**Palabras clave:** *Comunicación no verbal, Satisfacción al turista, Kinésica, Proxémica, Imagen Personal, Fiabilidad, Empatía, Información.*