

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GESTION DEL
TURISMO



TESIS
CALIDAD DE SERVICIO Y DEMANDA DE AGENCIAS DE VIAJES POR
TURISTAS ALEMANES EN EL DISTRITO DE CUSCO PERIODO 2017

Presentado por:

Br. Ronald Vicente Velazco Flores

Para optar al Grado Académico de:

Maestro en Administración mención Gestión del
Turismo

Asesora: Dra. Roxana Abarca Arrambide

Cusco – Perú

2022

RESUMEN

El presente reporte de investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la demanda de agencias de viajes por los turistas alemanes en el distrito de cusco periodo 2017. El tipo de investigación es descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, las unidades de análisis han sido los turistas y agencias de viajes, la muestra estuvo conformada por 245 turistas y 20 agencias de viajes, la técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Las conclusiones permiten evidenciar lo siguiente: El nivel de calidad de servicio desde la perspectiva de los turistas alemanes de las agencias de viajes del distrito de Cusco periodo 2017, es excelente para el 58,3% de los encuestados, y bueno para el 33,3% lo que resulta en un 91,6%. Las características de la demanda de las agencias de viajes por los turistas alemanes en el distrito de Cusco periodo 2017, está circunscrito a turistas con edades entre los 36 a 55 años, de sexo femenino, de estado civil casados, con grado de instrucción universitaria, y de ocupación empleados. Para mejorar el nivel de calidad de servicio y de paso elevar la demanda de las agencias de viajes por turistas alemanes del distrito de Cusco periodo 2017, es potenciar la capacidad de atención de las agencias, habida cuenta que existe relación positiva elevada cuando se trata de volver a contratar con la misma agencia. La calidad de servicio y la demanda de agencias de viajes por los turistas alemanes en el distrito de Cusco periodo 2017 se encuentran relacionadas en la medida en que los turistas, si volverían a tomar los servicios de la agencia de viajes, estadísticamente significativo. ($p < 0,05$).

Palabras clave: Calidad de servicio, Demanda de agencias de viaje