

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GESTIÓN DEL TURISMO



**INFLUENCIA DE LA ATENCIÓN EN LAS OFICINAS
DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA IMAGEN DEL
DESTINO TURÍSTICO CUSCO, CASO IPERU CUSCO,
PERIODO 2017**

TESIS PRESENTADA POR:

BACH. YENNI BENAVENTE
ALENCASTRE

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO
DE: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GESTIÓN DEL TURISMO.**

**ASESOR: MG. ÁLVARO RECHARTE
CUENTAS**

CUSCO – PERÚ
2019

RESUMEN

La Región Cusco es el principal destino turístico del país, la cual recibe gran cantidad de turistas. Solo para mencionar, en el año 2017 se tuvo 1'411, 279 visitantes a Machupicchu, siendo este el principal icono turístico del país, y en los años posteriores esta cifra fue superada progresivamente. Ante la gran demanda de turistas nacionales y extranjeros por conocer los atractivos de importancia internacional, las oficinas de información turística juegan un rol trascendental pues orientan al visitante en planificar su viaje brindándole toda la información requerida. El rol de las oficinas de turismo resulta trascendental dentro de la actividad turística, pues contribuye a que el turista tenga una experiencia de viaje positiva, y con ello se forje una buena imagen del destino.

La presente investigación tiene como objetivo general determinar cómo la atención en las oficinas de información turística influye en la imagen del destino turístico Cusco, y como objetivos específicos: determinar cómo es la atención en la oficina de información turística de IPERÚ Cusco, determinar cómo influye la atención en las oficinas de información turística en la imagen del destino turístico Cusco y proponer un plan de mejora para la oficina de información turística de IPERÚ Cusco que optimice la atención e influya en la imagen del destino turístico Cusco.

La metodología empleada es de enfoque mixto, ya que se pretende recolectar, analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio para

responder a la preguntas de la presente investigación. El nivel de estudio es descriptivo y explicativo.

El presente trabajo de investigación tiene como ámbito de estudio la Oficina de IPERÚ Cusco, con la intención de analizar su situación real comprendida en el año 2017.

Se realizó el análisis de los datos obtenidos a través del método de observación directa, evaluados en base a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL; asimismo, se realizó el vaciado de las encuestas elaboradas en base a las dimensiones de cada una de variables (atención e imagen del destino) estas acciones se realizaron mediante el sistema computarizado, Word, Excel, SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), graficadores y otros. Por otro lado, se realizó el análisis e interpretación de los cuadros, utilización de graficos y análisis estadístico los cuales permitieron probar la hipótesis general planteada: la atención que se brinda en las oficinas de información turística influye en gran medida en la imagen del destino turístico Cusco. Así como las hipótesis específicas: la oficina de información turística de IPERÚ Cusco presenta deficiencias en la atención de usuarios, la atención en las oficinas de información turística influye positivamente en la imagen del destino turístico Cusco y la implementación de innovación de un plan de mejora en la oficina de información de IPERÚ Cusco optimizará la atención e influenciará en la imagen del destino turístico Cusco.

Las conclusiones de la presente investigación son las siguientes: primero, de acuerdo al análisis realizado en la investigación en base al modelo SERVQUAL las oficinas de IPERÚ Cusco, presentan deficiencias en la atención, en referencia a las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad,

careciendo en un 100% de local propio, servicios tecnológicos y tecnologías para el envío de información, y en un 50% de ambientes seguros, cómodos y equipados, lo que genera una mala atención. Segundo, la atención que se brinda en las oficinas de información turista influye directamente en la formación de la imagen de destino en el ámbito de obtención de información, siendo demostradas a través de las metodologías empleadas ya que se ha demostrado mediante la metodología del Chi cuadrado de Person empleado en el análisis cuantitativo de las 381 encuestas la relación de dependencia que existen entre las variables de atención e imagen del destino; asimismo, a través del resultado de las entrevistas realizadas a los usuarios demostraron cualitativamente, que el 78% señaló, que la atención que recibieron en las oficinas información turística fue de gran ayuda, influenciando positivamente en su percepción de la imagen del destino. Tercero, la implementación de un plan de mejora en las oficinas de información turística de IPERÚ Cusco optimiza la atención que se brinda a los usuarios y a su vez influencia positivamente en la imagen del destino, pues contribuye a superar las deficiencias encontradas y mejorar el servicio.

Palabras clave: Imagen del destino, atención, SERVQUAL, oficina de información turística, destino turístico, plan de mejora, infraestructura, tecnología, turismo inteligente, información, servicios, competitividad, innovación.