

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO  
ABAD DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
CONTABLES, ECONOMICAS Y TURISMO ESCUELA  
PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

LOS SISTEMAS DE RESERVA COMO FACTOR DE  
EFICIENCIA EN LOS SERVICIOS DE LAS AGENCIAS  
DE VIAJE DE LA CIUDAD DEL CUSCO

Presentado por los Bachilleres:

**ROCIO HUAMAN AVALA**

**ROLANDO CAMILO APAZA PAREDES**

Para optar al Título Profesional de: Licenciado en  
Turismo

Asesor :

**Mgt. JORGE PACHECO DEL CASTILLO**

**Cusco-Perú**

**2016**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de escudriñar un poco más sobre los, SISTEMAS DE RESERVAS COMO FACTOR DE EFICIENCIA EN LAS AGENCIAS DE VIAJE DE LA CIUDAD DEL CUSCO, para tal fin se planteó lo siguiente; primero es analizar sobre el uso del sistema de reserva Amadeus y su relación con el incremento de la productividad en una Agencia de Viaje, a nivel mundial, Latinoamérica, Nacional y a nivel local; en segundo término es conocer sobre el nivel de satisfacción de los turistas en cuanto a la atención recibida, por último tenemos los sistemas de reservas más adecuados para una Agencia de Viajes en la ciudad del Cusco, para tal fin se mostrará las bondades de un Sistema e Reserva (Gds) y así de esta forma demostrar el nivel de efectividad sobre un sistema de reserva.

Todo lo mencionado con la finalidad de demostrar la eficiencia de un sistema de reserva global (Gds) adecuado en una Agencia de Viaje, los turistas de hoy y mañana son más exigentes en sus viajes .