

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO**

**ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POST GRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN: GESTIÓN DEL TURISMO**



**SERVICIOS POOL DE LAS AGENCIAS TOUR  
OPERADORAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS  
TURISTAS, CASO: CIRCUITO TURÍSTICO VALLE  
SAGRADO, PROVINCIA DE CUSCO, PERIODO 2016**

TESIS PRESENTADA POR:

**Br. Guina Karen Perez Gallo**

Tesis para optar al grado académico de  
Maestro en Administración, mención:  
Gestión del Turismo

ASESOR: **Mg. Álvaro Recharte  
Cuentas**

CUSCO – PERÚ

2016

## RESUMEN

La provincia de Cusco ubicada en Perú recibe gran cantidad de turistas, el 2016 se recibieron 3 millones 53,279 turistas nacionales y extranjeros según la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR, 2016). Las agencias tour operadoras atienden a la mayoría de turistas libres lo cual hace que sea importante que mantengan ciertos estándares de calidad y que la satisfacción de sus clientes sea óptima para lograr la fidelización de sus clientes. Estas agencias ofrecen el servicio pool que se refiere a un servicio compartido donde los turistas de diferentes agencias minoristas son juntados en un solo bus de turismo para reducir los costos operativos.

La presente investigación tiene como objetivo general determinar cómo los servicios pool inciden en la satisfacción de los turistas de las agencias tour operadoras, caso: circuito turístico Valle Sagrado, provincia de Cusco, periodo 2016. Y como objetivos específicos: Describir cuáles son las características del servicio pool de las agencias tour operadoras tangibles e intangibles, su historicidad, en el circuito del Valle Sagrado, provincia de Cusco. Medir cuál es nivel de satisfacción de los turistas que reciben el servicio pool de las agencias tour operadoras en el circuito del Valle Sagrado, provincia de Cusco. Proponer un plan de operaciones para las agencias tour operadoras que implique: mejorar la productividad vía innovación, calidad y buenas prácticas e inclusión y proyección social para mejorar la competitividad del servicio pool para el circuito del Valle Sagrado, provincia de Cusco.

La metodología 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 las preguntas de la presente investigación. El nivel de estudio es descriptivo y explicativo.

El presente trabajo de investigación tiene como ámbito de estudio a las agencias tour operadoras pertenecientes a la asociación de operadoras de turismo tradicional Cusco

AOTTUC de la provincia de Cusco, con la intención de aportar mejoras en sus operaciones, que prestan a miles de turistas que recurren a ellas y así mejorar la satisfacción del cliente final, el turista.

Se realizó el vaciado de datos obtenidos a través de las entrevistas, observación directa y encuestas basadas en la escala SERVQUAL, mediante el sistema computarizado, Word, Excel, SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) graficadores y otros. Análisis e interpretación de los cuadros, Utilización de gráficos, Análisis estadístico lo cual permitió probar la hipótesis general planteada. Los servicios pool tienen una influencia positiva en la satisfacción de los turistas de las agencias tour operadoras, caso: circuito turístico Valle Sagrado, provincia de Cusco, periodo 2016. Y también las hipótesis específicas: El nivel de satisfacción de los turistas que reciben el servicio pool de las agencias tour operadoras en el circuito del Valle Sagrado, provincia de Cusco. Es satisfactorio. Las agencias tour operadoras en el circuito del Valle Sagrado, provincia de Cusco mejoran el servicio pool a través de un plan de operaciones que implique: mayor productividad vía innovación, calidad y buenas prácticas e inclusión y proyección social así mejorar la competitividad del servicio pool en forma efectiva y viable.

Las conclusiones de la presente investigación son las siguientes: primero las agencias tour operadoras del servicio pool en el circuito del Valle Sagrado, provincia de Cusco son las encargadas de prestar los servicios de recojo de los pasajeros del hotel al bus, transporte y guiado durante en tour. Segundo el nivel de satisfacción de los turistas que reciben el servicio pool de las agencias tour operadoras en el circuito del Valle Sagrado, provincia de Cusco es satisfactorio. Tercero la implantación de un plan de operaciones que implique: mayor productividad vía innovación, calidad y buenas prácticas e inclusión y proyección social y así mejorar la competitividad del servicio pool en forma efectiva y viable. Permitirá mejorar las brechas entre expectativa y percepciones encontradas en el estudio.

Palabras clave: satisfacción, pool, AOTTUC, SERVQUAL, productividad, innovación, calidad, buenas prácticas, inclusión, proyección social.