

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO  
ABAD DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN  
GESTIÓN DEL TURISMO**



**Prestación del servicio e Imagen turística para el segmento japonés  
de las Agencias de viajes distrito de Cusco periodo 2017**

**Tesis presentada por:**

Br. Peña Quispe, Marco Antonio

Tesis para obtener el grado académico de “Maestro  
en Administración mención Gestión del Turismo”

**Asesora:**

Dra. Olazábal Castillo, María Jesús

**Cusco-Perú**

**2022**

## Resumen

El turismo japonés es uno de los segmentos que tiene considerable presencia en la ciudad del Cusco, cada año arriban en promedio 40 mil japoneses de acuerdo a las estadísticas que maneja GERCETUR Cusco. El trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Calidad de servicio e imagen turística de las agencias de viajes especializadas en el segmento japonés del distrito de Cusco periodo 2017.

La investigación desarrollada fue correlacional, transversal no experimental y cuantitativo; la unidad de análisis fueron los turistas que arribaron a la ciudad de Cusco y utilizaron los servicios de las agencias de viajes especializadas en turismo japonés; la técnica empleada la encuesta y el cuestionario fue el instrumento de medida. La muestra estuvo conformada por 381 turistas japoneses. La prueba de hipótesis utilizada llegó a ser el Rho de Spearman para determinar el grado de correlación correspondiente.

Los resultados demuestran la correlación significativa ( $0,000 < 0,05$ ) de las variables Calidad de servicio e imagen turística de las agencias de viajes especializadas en el segmento japonés del distrito de Cusco periodo 2017, el cual presentó una correlación positiva perfecta Rho de Spearman del 91,8% entre las variables analizadas.

Palabras Claves: Calidad de servicio, imagen turística y segmento japonés.