



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN,
TURISMO Y HOTELERÍA**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERÍA

**CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE BRINDA LA AGENCIA DE
VIAJES “TITICACA FOR YOU” E.I.R.L. A LOS TURISTAS
NACIONALES Y EXTRANJEROS EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019**

AUTOR (ES)

VALDEZ CENZANO Mercedes

ASESOR

Mag. Sandoval Cabrejos, Fiorella Elisa

Lima-Perú
Puno, diciembre 2019

RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el propósito de describir la calidad de la información que brinda la agencia de viajes Titicaca For You E.I.R.L. a los turistas nacionales y extranjeros en la ciudad de Puno. Así durante la experiencia profesional desarrollada en el área de Counter, se observó cómo se maneja la información que se brinda al cliente, para poder satisfacer sus necesidades y demandas durante su estancia, las mismas que deben cumplir estándares para poder clasificarlas como información de calidad.

La Agencia de viajes “Titicaca for you E.I.R.L” es una empresa que se creó con la finalidad de brindar servicios de calidad, promoviendo el turismo especializado a través de programas y paquetes de turismo rural ecológico como místico y culturales para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, y así contribuir al desarrollo turístico sostenible de la región de Puno. Según las estadísticas de arribos turistas extranjeros y nacionales a establecimientos de hospedajes en la región Puno por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en el año 2018 se registró un crecimiento del 6,8% comparado al año anterior. Los principales lugares visitados por los extranjeros en la región Puno fueron, la ciudad de Puno (80%), la Isla de los Uros (30%) Taquile (30%) y Amantani (20%).

Por tal sentido se debe implementar un SGC de la información, ayuda a reorganizar la empresa, como es en la agencia de viajes Titicaca For You E.I.R.L. implementar herramientas con pantallas led, que tenga contenido audiovisuales y videos, fotografías, comprobar lo que se informa, es verídica en el área de Counter. De este modo se da la información de calidad y comodidad al cliente.

Palabras clave: agencia de viajes, calidad, información, turismo, Sistema de gestión de calidad.

SUMMARY

This work was done with the objective to describe the "Quality of the information given by the travel agency "Titicaca for you" to national and tourist foreigners in the Puno city". Thus during the professional experience developed in the area of Counter, it was observed how the information is managed that is given to the client, to be able to satisfy his needs and demands during his stay, the same ones that must fulfill standards and to be able to classify them as information of quality.

The travel agency "Titicaca for you" is a company that has been created with the purpose of providing high quality services, promoting specialized tourism through programs and packages of ecological rural tourism such as mystic and cultural, to meet the needs and expectations of customers, in order to contribute to sustainable tourism development in the region of Puno. According to the statistics of arrivals of foreign and national tourists to establishments of lodgings in the Puno region by the Ministry of Foreign Trade and Tourism, in the year 2018 it registered a growth of 6.8% compared to the previous year. The main places visited by foreigners in the Puno region were the city of Puno (80%), Lake Titicaca Uros Island (30%) and Taquile (30%), Amantani (20%).

In this sense, a GSC of information must be implemented, it helps to reorganize the company, as it is in the travel agency Titicaca for You E.I.R.L. implement tools with LED screens, that has audiovisual content and videos, photographs, check what is true in the Counter area. This gives quality and comfort information to the client.

Keywords: travel agency, quality, information, tourism, satisfaction.