



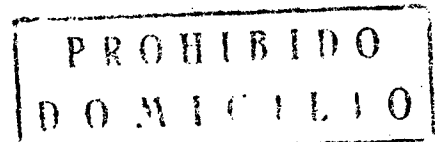
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA

ESCUELA DE POST GRADO

Unidad de Postgrado de la Facultad de Economía



**“Gestión de la Calidad y Satisfacción del Turista:
El Turismo en la Reserva Nacional Tambopata”**



**Tesis presentada por el Maestro
JORGE LUIS CASTILLO HURTADO.**

**Para optar el grado académico de
Doctor en Ciencias, con mención en:
Economía y Gestión**

Asesor: Dr. PERCY REGENTE PACHECO

AREQUIPA – PERU

2010

RESUMEN

El presente estudio tiene por finalidad evaluar la gestión de la calidad, a nivel de oferta turística y competencias laborales del capital humano, realizada por los operadores de albergues turísticos establecidos en la Reserva Nacional Tambopata (RNT), y determinar el perfil y nivel de satisfacción de los turistas como una evaluación complementaria de aquella. Asimismo, formular recomendaciones para mejorar la gestión de la calidad en la actividad turística y la satisfacción del turista que visita la RNT, aspectos cruciales para el desarrollo sostenible del turismo en un área natural protegida.

El trabajo implicó el estudio de dos poblaciones, los albergues turísticos establecidos en la Reserva, incluyendo sus trabajadores, y los turistas que visitan dichos albergues. Para tal efecto se empleó técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo.

Entre las principales conclusiones se determinó que tanto la vocación y oferta turística en la RNT, así como el perfil de los turistas que la visitan, corresponden al ecoturismo y turismo de naturaleza; aunque en grado diferente, los operadores de albergues tienen limitaciones en la gestión de la calidad; las competencias laborales del capital humano empleado son moderadas; el nivel de satisfacción alcanzado, aunque alto, no es óptimo.

Palabras claves: Gestión de la calidad, oferta turística, competencias laborales, satisfacción turística, Reserva Nacional Tambopata.

