



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

### Escuela Profesional De Turismo



**CALIDAD DE ATENCION DE LOS VENDEDORES Y LA SATISFACCION  
TURISTICA DE LA FERIA ARTESANAL QORICANCHA DE LA AV. EL SOL EN  
LA CIUDAD DEL CUSCO – 2016**

**TESIS PRESENTADO POR:**

**Bach. ELIANA LIZBETH CASTILLA QUISPE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN TURISMO**

**ASESOR:**

**Lic. NICOLÁS MARTÍNEZ CENTENO**

**Cusco – Perú**

**2016**



**Título :** CALIDAD DE ATENCION DE LOS VENDEDORES Y LA SATISFACCION TURISTICA DE LA FERIA ARTESANAL QORICANCHA DE LA AV. EL SOL EN LA CIUDAD DEL CUSCO – 2016.

**Autor :** - Eliana Lizbeth Castilla Quispe

**Fecha :** 2016

## RESUMEN

El turismo es una importante alternativa para el desarrollo económico y social en la ciudad del Cusco. También porque posee atractivos culturales y naturales.

A través de la investigación realizada se ha querido conocer la manera como influye la atención de los vendedores de la feria Artesanal Qoricancha en la satisfacción turística, teniendo como objetivo general el de identificar la calidad de atención de los vendedores de dicha Feria Artesanal de Qoricancha.

La metodología utilizada en el presente trabajo de investigación es descriptiva corresponde al tipo de investigación mixta cualitativa y cuantitativa, se utilizó el muestro probabilístico al azar. Se realizaron encuestas a turistas nacionales y extranjeros.

El estudio del presente trabajo se realizó en la Feria Artesanal de Qoricancha donde se pudo identificar lo relevante que es la venta de la artesanía ya que a través de esto los vendedores incrementan su economía. Lo que se pudo identificar en la investigación es la gran importancia que tiene la calidad de atención que se brinda a los turistas, se puede identificar que después de la atención recibida por parte del vendedor los turistas atendidos consideran que la atención es regular.

A lo largo de los resultados obtenidos de esta investigación se puede deducir que la calidad de atención al turista tiene mucha importancia, principalmente en la visita a la feria artesanal debido a que genera ingresos económicos a los vendedores que anteriormente vendían en las calles como ambulantes, pero con la creación de la feria llegaron a formar una asociación.

**Palabras claves:** Calidad, Satisfacción, Artesanía, Vendedor de artesanía



## SUMMARY

Tourism is an important alternative for economic and social development in the city of Cusco. Also because it has cultural and natural attractions.

Through the research carried out, it was wanted to know how the attention of the sellers of the Artesanal Qoricancha fair affects the tourist satisfaction, having as general objective to identify the quality of attention of the sellers of said Handicraft Fair of Qoricancha. The methodology used in the present research work is descriptive corresponds to the type of mixed qualitative and quantitative research, random probabilistic sampling was used.

Surveys were conducted for domestic and foreign tourists. The study of the present work was carried out in the Handicraft Fair of Qoricancha where it was possible to identify the relevance that is the sale of the craft since through this the sellers increase their economy.

What could be identified in the research is the great importance of the quality of care provided to tourists, it can be identified that after the attention received by the seller the tourists attended consider that the care is regular. Throughout the results obtained from this research it can be deduced that the quality of attention to the tourist is very important, mainly in the visit to the handicraft fair because it generates economic income to the sellers that previously sold in the streets as street vendors, but with the creation of the fair they came to form an association.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, Handicraft, Handicrafts seller