



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



TESIS

---

**CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y EL GRADO DE  
SATISFACCIÓN DEL TURISTA DE LA TERCERA EDAD, AL  
VISITAR LA SECCIÓN DE TEXTILERIA DEL MERCADO DE  
SAN PEDRO DE LA CIUDAD DEL CUSCO – EN EL SEGUNDO  
TRIMESTRE 2016**

---

Presentado por:

**Bach. CYNTHIA URSULA PEREZ SIHUIN**

Para optar al Título Profesional de:

**LICENCIADA EN TURISMO**

Asesora:

**Mg. HERMINIA CALLO SÁNCHEZ**

**CUSCO – PERÚ**

**2017**



Título : Calidad del servicio turístico y el grado de satisfacción del turista de la tercera edad, al visitar la sección de textilera del mercado de San Pedro de la ciudad del Cusco – en el segundo trimestre 2016.

Autor : - Cynthia Ursula Perez Sihuín

Fecha : 11-05-2017

### Resumen

En el Mercado Central de San Pedro de la ciudad del Cusco en los últimos años se ha estado incluyendo como una opción de visita de los turistas, de esta manera el mercado se ha venido desarrollado turísticamente. Hoy en día ante las nuevas demandas del turista extranjero, que busca nichos multitemáticos. El mercado de San Pedro no cuenta con una adecuada infraestructura. El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la calidad de servicio del turista de la tercera edad, así mismo se ha determinado que existe una inadecuada calidad de servicio la cual se debe de mejorar implementando nuevas propuestas y planes de acción los cuales cambien esta realidad. Primer capítulo, comprende el planteamiento del problema, donde se describe el planteamiento objeto de investigación, formulación del problema, la justificación, los objetivos de la investigación y la delimitación del estudio; teniendo como pregunta de investigación; ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio turístico y el grado de satisfacción del turista de la tercera edad al visitar la sección de textilera del mercado de san Pedro de la ciudad del Cusco - en el segundo trimestre 2016? Segundo capítulo, se refiere al marco teórico, donde abordamos los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, hipótesis, variables y definición de términos básicos. Como son conceptos acerca de teorías de satisfacción, servicio, calidad, el desarrollo del turismo y otras que ayudaran a tener una idea más clara y amplia acerca del tema del nivel de satisfacción de calidad de los turistas de la tercera edad. Tercer capítulo, a continuación abordamos la metodología de investigación utilizada para el desarrollo de esta tesis fue, al tipo sustantivo básico, no experimental, descriptivo correlacionar, porque se trata de medir y evaluar la relación de dos variables: la calidad de servicio y el grado de satisfacción de los turistas de la tercera edad que llegan a visitar la sección de textilera del mercado de san Pedro de la ciudad del Cusco; la investigación comprende: diseño de investigación, población y muestra; técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis de datos y finalmente el cronograma de actividades y la matriz de consistencia. Cuarto capítulo, seguidamente se plantea los resultados de la investigación que contiene el análisis y los hallazgos y recomendaciones importantes del trabajo de investigación; realizando el análisis por tablas estadísticas, acerca de las preguntas planteadas acerca del nivel de satisfacción y calidad por parte de los turistas de la tercera edad que llegan a visitar la sección de textilera del mercado de san Pedro de la ciudad del Cusco; que en conclusión se tiene que un 72.5% de los encuestados; no encontraron una satisfacción adecuada a sus necesidades, al momento de visitar este área de textilera del mercado de San Pedro de la ciudad del Cusco. Quinto capítulo, en donde tendrá lugar la Discusión de la tesis, con la descripción de los hallazgos más relevantes, significativos, las limitaciones del estudio y tener como conclusiones como son; se ha identificado que el área de textilera del Mercado de San Pedro, no es la adecuada; para la recepción de turistas nacionales y extranjeros; debido a que no cuenta con la infraestructura adecuada para la venta de textiles y del mismo modo; aun el personal dedicado a esta actividad de venta, no se encuentra calificado. Se ha concluido de los turistas que visitan esta área,



son extranjeros; lo cual conlleva a que las personas dedicadas a la venta de estos textiles, deberían estar más preparados al momento de tener este contacto con el turista, y así estar preparados, para ofrecer sus productos. Debido a que muy pocos de ellos manejan un idioma inglés básico. Se logró identificar acciones de gran importancia, en cuanto se refiere al mejoramiento de la calidad del servicio que se debería ofrecer en esta área de Textiles del Mercado de San Pedro; pero actualmente se ve que la mayoría de los dueños de estos puestos carecen de una vocación de servicio, pero con la acción de entidades públicas y privadas en conjunto, ayudaran a mejorar la calidad del servicio en el área de Textiles del Mercado de San Pedro, ya que deben tener un cuidado mayor al momento de interactuar con los turistas de la tercera edad, ya que ellos busca plena satisfacción en el servicio que adquieren. Para los cuales me planteare como objetivo de estudio; ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio turístico y el grado de satisfacción del turista de la tercera edad al visitar la sección de textilería del mercado de san pedro de la ciudad del cusco - en el segundo trimestre 2016? Y del mismo modo; como objetivo principal planteado de; Determinar la relación de la calidad de servicio turístico y el grado de satisfacción del turista de la tercera edad del mercado de San Pedro de la ciudad del Cusco. II - Trimestre 2016.



## Abstract

In the Central Market of San Pedro in the city of Cusco in recent years has been including as an option for tourists to visit, in this way the market has been developed touristically. Today, faced with the new demands of foreign tourists, who seek multi-thematic niches. The San Pedro market does not have adequate infrastructure. The objective of this research work is to determine the quality of service of the tourist of the third age, likewise it has been determined that there is an inadequate quality of service which should be improved by implementing new proposals and action plans which change this reality. First chapter, includes the approach of the problem, which describes the approach under investigation, formulation of the problem, justification, the objectives of the research and the delimitation of the study; having as a research question; How is the quality of tourist service and the degree of satisfaction of the tourist of the third age related to visiting the textile section of the San Pedro market in the city of Cusco - in the second quarter of 2016? Second chapter, refers to the theoretical framework, where we address the background of the research, the theoretical basis, hypotheses, variables and definition of basic terms. As they are concepts about theories of satisfaction, service, quality, the development of tourism and others that will help to have a clearer and wider idea about the subject of the level of satisfaction of quality of the tourists of the third age. Third chapter, below we address the research methodology used for the development of this thesis was, the basic noun type, non-experimental, descriptive correlate, because it is about measuring and evaluating the relationship of two variables: quality of service and degree of satisfaction of the tourists of the third age who arrive to visit the section of textilería of the market of San Pedro of the city of the Cusco; the research includes: research design, population and sample; techniques and instruments, processing and analysis of data and finally the schedule of activities and the consistency matrix. Fourth chapter, then the results of the research that contains the analysis and the findings and important recommendations of the research work are presented; performing the analysis by statistical tables, about the questions raised about the level of satisfaction and quality on the part of the tourists of the third age who arrive to visit the textile section of the market of San Pedro of the city of Cusco; that in conclusion there is a 72.5% of the respondents; They did not find an adequate satisfaction to their needs, when visiting this textile area of the San Pedro market in the city of Cusco. Fifth chapter, in which the Discussion of the thesis will take place, with the description of the most relevant, significant findings, the limitations of the study and having conclusions as they are; it has been identified that the textile area of the San Pedro Market is not adequate; for the reception of national and foreign tourists; because it does not have the adequate infrastructure for the sale of textiles and in the same way; even the personnel dedicated to this sale activity, is not qualified. It has been concluded of the tourists that visit this area, they are foreigners; which leads to the people dedicated to the sale of these textiles, should be more prepared at the time of having this contact with the tourist, and thus be prepared, to offer their products. Because very few of them handle a basic English language. It was possible to identify actions of great importance, in terms of improving the quality of the service that should be offered in this area of San Pedro Market Textiles; but currently it is seen that most of the owners of these positions lack a service vocation, but with the action of public and private entities together, they will help improve the quality of the service in the Textiles area of the San Pedro Market, since they must take greater care when interacting with tourists of the third age, since they seek full satisfaction in the service they acquire. For which I consider myself as a study objective; how is the quality of tourist service and



the degree of satisfaction of the tourist of the third age related to visiting the textile section of the San Pedro market of the city of Cusco - in the second quarter of 2016? And in the same way; as the main objective raised by; Determine the relationship of the quality of tourist service and the degree of satisfaction of the tourist of the third age of the market of San Pedro of the city of Cusco II - quarter 2016.