



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



**TESIS**

---

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL TURISTA EN LA COMPRA DE  
ARTESANIAS, EN EL SALON CULTURAL TUPAC AMARU, PLAZA DE ARMAS  
CUSCO, 2019**

---

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Gina Liz Puntriano Molina**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN TURISMO**

**ASESOR:**

**Mgt. Cesar Roberto Zuniga Cusihuaman**

**CUSCO – PERÚ**

**2019**



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL TURISTA EN LA COMPRA DE ARTESANIAS, EN EL SALON CULTURAL TUPAC AMARU, PLAZA DE ARMAS CUSCO, 2019. Tiene como objetivo principal determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del turista en la compra de artesanías, en el salón cultural Túpac Amaru, Plaza de Armas Cusco, 2019.

**Metodología:** La investigación es de tipo correlacional, de diseño no experimental porque no se manipularán las variables, es decir, no se propiciaron cambios intencionales en las variables, de corte transversal. La población está compuesta por los turistas que visitan el Salón cultural Túpac Amaru, no cuentan con un registro de visita por lo cual se requirió de la observación y conteo de visitas. El horario de atención es de Lunes a Sábado desde las 09:00 a 13:00 y 15:00 a 21:00 horas la Plaza de Armas, teniendo dos horarios de atención al día, por una semana se registró las visitas a este lugar; considerando que la temporada es baja para el sector turístico. Se registraron un promedio de 550 visitas la cual es considerada como una población finita, para determinar la muestra de esta población se ha determinado un margen de confianza del 95% y un margen de error de 7%, se tuvo una muestra de 145 turistas.

**Resultados:** Como  $p=0.029<0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del turista en la compra de artesanías, en el salón cultural Túpac Amaru, Plaza de Armas Cusco, 2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.260.

**Conclusiones:** Se concluye que la calidad de servicio se relaciona significativamente con satisfacción del turista en la compra de artesanías, en el salón cultural Túpac Amaru, Plaza de Armas Cusco, 2019. En los resultados estadísticos indica que  $p = 0.029 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del turista en la compra de artesanías, en el salón cultural Túpac Amaru, Plaza de Armas Cusco, 2019, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.260.

**Palabras Clave:** Calidad de Servicio, Satisfacción, Turistas, Artesanía, Salón Cultural.



### Abstract

This research work entitled QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION OF THE TOURIST IN THE PURCHASE OF CRAFTS, AT THE TUPAC AMARU CULTURAL SALON, PLAZA DE ARMAS CUSCO, 2019. Its main objective is to determine the relationship of quality of service and tourist satisfaction in the purchase of handicrafts, in the cultural hall Tupac Amaru, Plaza de Armas Cusco, 2019.

**Methodology:** The present investigation is of correlational type, which presents a non-experimental design because the variables will not be manipulated, that is to say, intentional changes in the variables were not promoted, of a transversal nature. The population is composed of tourists who visit the Tupac Amaru Cultural Hall, do not have a record of visit which required the observation and counting of visits. The hours of operation are from Monday to Saturday from 09:00 a.m. to 1:00 p.m. and from 3:00 p.m. to 9:00 p.m., the Plaza de Armas, having two hours of service per day, for one week visits to this place were recorded. ; considering that the season is low for the tourism sector, an average of 550 visits was recorded which is considered as a finite population, to determine the sample of this population a confidence margin of 95% and a margin of error of 7%, there was a sample of 145 tourists. Results: As  $p = 0.029 < 0.05$ , in the Chi-square test, it can be affirmed that the quality of service is related to the satisfaction of the tourist in the purchase of handicrafts, in the cultural hall Tupac Amaru, Plaza de Armas Cusco, 2019 , where the degree of relationship by Spearman correlation is 0.260.

**Conclusions:** It is concluded that the quality of service is significantly related to tourist satisfaction in the purchase of handicrafts, in the cultural hall Tupac Amaru, Plaza de Armas Cusco, 2019. In the statistical results indicates that  $p = 0.029 < 0.05$ , in the Chi-square test, it can be affirmed that the quality of service is related to the satisfaction of the tourist in the purchase of handicrafts, in the Tupac Amaru cultural hall, Plaza de Armas Cusco, 2019, where the degree of relationship through the Spearman correlation is 0.260.

**Keywords:** Quality of Service, Satisfaction, Tourists, Crafts, Cultural hall.