



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



---

**“DEMANDA DE TURISMO EXTRANJERO EN LAS PICANTERÍAS  
TRADICIONALES Y MODERNAS DEL CENTRO HISTÓRICO DEL CUSCO  
Y LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTAN”**

---

**TESIS PRESENTADO POR:**

**Bach. ELIZABETH PORRAS CONDORI**

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

**LICENCIADO EN TURISMO**

**ASESORA:**

**Mg. ARMINDA GIBAJA OBIEDO**

**CUSCO-PERU**

**2017**



**Título :** DEMANDA DE TURISMO EXTRANJERO EN LAS PICANTERÍAS TRADICIONALES Y MODERNAS DEL CENTRO HISTÓRICO DEL CUSCO Y LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PRESTAN.

**Autor :** - Elizabeth Porras Condori

**Fecha :** 07-04-2017

## RESUMEN

Las Picanterías surgen aproximadamente en el siglo XVII, tienen historia y tradición, en la actualidad han ido desapareciendo o en muchos casos distorsionando su función original para convertirse en lugares frecuentados por gente de mal vivir, motivo por el cual se decidió investigar a las Picanterías tradicionales y modernas del centro histórico de la ciudad del Cusco ya que consideramos que son parte de las fortalezas turísticas que tiene nuestra ciudad que no están teniendo la importancia que realmente merecen, el objetivo general de la investigación fue determinar la demanda de turismo extranjero que tiene las Picanterías tradicionales y modernas del centro histórico del Cusco en relación con la calidad de servicio que prestan. Para su desarrollo, se utilizó el tipo de estudio descriptivo, de naturaleza cuantitativa y diseño no experimental, transversal. Se realizó un muestreo probabilístico, la muestra estuvo conformada por 4 picanterías. Entre ellas dos tradicionales como son la picantería “La Chomba” y la Picantería “Las Manuelitas”, y dos Picanterías modernas “La Cusqueñita” y la Picantería “La Feria”, con un conjunto de 95 clientes. Para el desarrollo del trabajo de investigación se validó la hipótesis general que señala que la demanda de turismo extranjero de las Picanterías tradicionales y modernas que se encuentran dentro del Centro Histórico del Cusco es aceptable, dentro del marco teórico y conceptual se menciona información de autores relevantes que mencionan a las Picanterías en sus investigaciones así como teorías que contribuyan a enriquecer la investigación cabe mencionar que el Cusco tenemos poca información sobre estos establecimientos, luego de la recolección información, y procesarlo de en Excel. Se concluyó que existe una demanda aceptable por las Picanterías tradicionales y modernas pero la atención que se brinda en estos



establecimientos tiene que mejorar. Además, eso explica que para lograr la calidad de servicio el recurso humano debe de estar bien capacitado y así poder atender las necesidades de los turistas que visitan una Picantería, en la bibliografía se mencionan a autores como Eliana Llosa que realizó investigaciones importantes sobre las Picanterías de nuestra ciudad y a Rosario Olivares que menciona a estos establecimientos en algunos de sus libros entre otros autores.

Palabras Claves: Demanda, Picantería tradicional, Picantería Moderna, Calidad de servicio.



## ABSTRACT

The Picanterías arose approximately in the XVII century, they have history and tradition, at the moment they have been disappearing or in many cases distorting its original function to become places frequented by people of bad habit, reason for which it was decided to investigate the traditional Picanterías And modern hotels in the historical center of the city of Cusco, since we consider that they are part of the tourist strengths of our city that are not having the importance that they really deserve, the general objective of the investigation was to determine the demand of foreign tourism that has the Traditional and modern Picanterías of the Historical Center of Cusco in relation to the quality of service that they provide. For its development, we used the type of descriptive study, of quantitative nature and nonexperimental, transversal design. A probabilistic sampling was performed, the sample consisted of 4 Picanterías two traditional Picanterías, "La Chomba" and Picantería "La Manuelita", and two modern picanterías "La Cusqueñita" and the "La Feria" Picantería, with a gr. oup of 95 clients. For the development of the research work, the general hypothesis that the demand for foreign tourism of traditional and modern Picanterías within the Historic Center of Cusco is acceptable is validated, within the theoretical and conceptual framework, information from relevant authors is mentioned That mention the Picanterías in their investigations as well as theories that contribute to enrich the investigation it is worth mentioning that Cusco has little information about these establishments, after collecting information, and processing it in Excel. It was concluded that there is an acceptable demand for the traditional and modern Picanterías but the attention given in these establishments has to improve. In addition, this explains that to achieve quality of service human resources must be well trained and thus be able to meet the needs of tourists visiting a Picantería, in the bibliography mention authors such as Eliana Llosa who do important research on the Picanterías Of our city and Rosario Olivares that mentions these establishments in some of his books among other authors.

Keywords: Demand, Traditional Picantería, Modern Picantería, Quality of service.