



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA**

**NIVEL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR LOS  
TURISTAS NACIONALES QUE VISITAN EL MUSEO DE SITIO  
HUACA PUCLLANA, LIMA.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA**

**AUTOR:**

**PEDRO ALTAMIRANO AGUILAR**

**ASESOR:**

**Mg. CARLOS TOVAR SACARIAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **Página del jurado**

---

MG. SC. ALVARO FERNANDO VALDEZ ROCA

**Presidente**

---

MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ  
PALACIOS

**Secretario**

---

MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL  
CAMPOS

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios, por estar en todo momento a mi lado y permitirme realizar los anhelos de mi corazón.

A mis padres por su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

Agradezco al Prof. Edwin Gabriel Campos, por los aportes brindados durante todo el desarrollo de la presente investigación y a los turistas nacionales de la Huaca Pucllana por su amable participación.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Pedro Altamirano Aguilar con DNI N° 71482851, con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones vigentes del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que adjunto corresponde a los principios de veracidad y autenticidad.

De la misma manera, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documento como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de julio de 2016.

.....  
Pedro Altamirano Aguilar

D.N.I. N° 71482851

## **Presentación**

El trabajo de investigación titulado “Nivel de la calidad del servicio percibido por los turistas nacionales que visitan el Museo de Sitio Huaca Pucllana, Lima”, se presenta para obtener el título de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería, en estricta observancia y cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Turismo.

Por tanto, la investigación se ha presentado con la siguiente estructura:

En el capítulo I se muestra la introducción, en el que se desarrolla los tópicos referentes a la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, la justificación del estudio, y los objetivos de la investigación.

En el capítulo II se presenta el método, que incluye el diseño de investigación, las variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo III, se dan a conocer los resultados obtenidos en la investigación sobre la calidad de servicio del museo de sitio.

En el capítulo IV, se muestra la discusión que contrasta los hallazgos con los antecedentes de la investigación.

En el capítulo V, se exponen las conclusiones basadas en los resultados obtenidos en la investigación.

En el capítulo VI, se formulan las recomendaciones generadas a partir de la investigación.

En el capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas. Finalmente, se adjuntan los anexos de la investigación.

## ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Calidad del Servicio	21
1.3.2. Modelos para medir la calidad del servicio	23
1.3.3. Dimensiones de la calidad del servicio	28
1.4. Formulación del problema	30
1.4.1. Problema General	30
1.4.2. Problemas Específicos	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	33
1.7.1. Objetivo General	33
1.7.2. Objetivos Específicos	33
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra	37
2.3.1. Población	37
2.3.2. Muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39

2.4.1.Técnicas e instrumentos	39
2.4.2.Validez de los instrumentos	39
2.4.3.Confiabilidad de los instrumentos	39
2.5.Métodos de análisis de datos	40
2.6.Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42
3.1.Datos sociodemográficos	43
3.2.De la variable Calidad del Servicio	45
3.2.1.De la dimensión Elementos Tangibles	47
3.2.2.De la dimensión Fiabilidad	48
3.2.3.De la dimensión Capacidad de Respuesta	49
3.2.4.De la dimensión Seguridad	50
3.2.5.De la dimensión Empatía	51
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS	63
ANEXOS	68
Anexo 1. Antecedentes Nacionales	69
Anexo 2. Antecedentes Internacionales	71
Anexo 3. Matriz de Consistencia	75
Anexo 4. Operacionalización de la variable nivel de la calidad de servicio	76
Anexo 5. Encuesta de percepción acerca del nivel de la calidad del servicio	77
Anexo 6: Resultados de Encuesta	79
Anexo 7: Validación de expertos	86



## RESUMEN

La pregunta de la investigación fue ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio percibido por los turistas nacionales que visitan el Museo de Sitio Huaca Pucllana, Lima, 2016? El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de la calidad del servicio percibido por los turistas nacionales que visitan el Museo de Sitio Huaca Pucllana, Lima, 2016. El diseño de la investigación es no experimental, su tipo transeccional o transversal. El tipo de investigación es descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por todos los turistas nacionales que realizan turismo cultural en el Museo de Sitio Huaca Pucllana durante el año 2015, Lima, que fue un total de 18,238 turistas. La muestra estuvo conformada por 118 turistas nacionales que realizan turismo cultural en el Museo de Sitio. Los resultados indican que se acepta la hipótesis general planteada. El nivel de la calidad del servicio percibido por los turistas nacionales que visitan el Museo de Sitio Huaca Pucllana, Lima, 2016, es alto en un 82,20%, encontrándose además que existen nivel medio en 15,25% y nivel bajo en 2,54%.

Palabras clave: Calidad de servicio, Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

## **ABSTRACT**

The research question was What is the level of service quality perceived by domestic tourists who visit the site museum Huaca Pucllana, Lima, 2016? The aim of the research was to determine the level of service quality perceived by domestic tourists who visit the site museum Huaca Pucllana, Lima, 2016. The research design is experimental, its transeccional or transversal. The research is descriptive. The study population consisted of all national tourists who make cultural tourism in the site museum Huaca Pucllana during 2015, Lima, which was a total of 18,238 tourists. The sample consisted of 118 domestic tourists who make cultural tourism in the museum. The results indicate that the general hypothesis is accepted. The level of service quality perceived by domestic tourists who visit the site museum Huaca Pucllana, Lima, 2016, is high at 82.20%, in addition to meeting there mid-level 15,25% and low-level 2,54%.

Keywords: Quality of service, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Security, Empathy.