



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

“Calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo Nacional de
Arqueología, Antropología e Historia del Perú Lima 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Br. Gino Martin Miranda Morales

ASESORA:

Mgtr. Luisa Isabel García Ipanaqué

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2018

Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS N° 024- 2018 / EP- ATH - DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 024-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante **MIRANDA MORALES GINO MARTIN**, denominado:

"CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS VISITANTES AL MUSEO NACIONAL DE ARQUEOLOGÍA, ANTROPOLOGÍA E HISTORIA NACIONAL DEL PERÚ LIMA 2018"

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	POR MAYORÍA

Presidente (a) MGTR. POZO TRIGOSO LILIAN CONSUELO

Miembro (a) MGTR. RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL

Miembro (a) MGTR. BAZALAR PAZ MIGUEL ANGEL

Los Olivos, 06 de diciembre de 2018



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

A Dios, por darme la salud, perseverancia, tenacidad para poder seguir batallando contra los obstáculos que me pone la vida y a Gian Carlos, mi amigo por su apoyo incondicional, paciencia y consejos para lograr de una buena manera la culminación de la de investigación.

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por haberme dado consejos que contribuirán en mi desarrollo profesional; mi asesora Luisa Isabel García Ipanaqué, que por sus conocimientos, atención, tolerancia y paciencia han hecho que sean importantes en el desarrollo de mi investigación. Ella me ayudó a obtener un gran sentido de responsabilidad y formación académica, lo cual me ha servido en la implementación del proyecto y desarrollo de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

v

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, **Gino Matin Miranda Morales**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Hotelería y Turismo, declaro que el trabajo académico titulado **“Calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú Lima 2018”** para la obtención del título académico de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería; es veraz y de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 06 de Diciembre del 2018



Gino Martín Miranda Morales
DNI Nro.:47246819

v

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo - Filial Los Olivos, presento la Tesis titulada: **Calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú Lima 2018**, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

El presente estudio está estructurado en seis capítulos. En el primero se expone la realidad problemática del tema de investigación, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema la fundamentación de la variable calidad de servicio y sus dimensiones, el planteamiento del problema, la justificación y sus objetivos. En el segundo capítulo se presenta la variable de estudio y su operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. Con el tercer capítulo se expone los resultados descriptivos y el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo enuncia las conclusiones de la investigación, el sexto capítulo se fundamentan las recomendaciones, se agregan las reseñas bibliográficas. Finalmente se presentan los anexos que dan consistencia a los enunciados de los capítulos anteriormente expuestos.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quien desea continuar con la investigación del desarrollo de la calidad de servicio

Atentamente,

El Autor

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	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Objetivos	32
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Métodos de análisis de datos	38

2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS	76
VIII. ANEXOS	80
Anexo 1. Instrumento aplicado	81
Anexo 2. Validación de instrumento	83
Anexo 3. Fotos	86
Anexo 4. Acta de Aprobación de Originalidad de tesis	88
Anexo 5. Pantallazo del Software Turnitin	89
Anexo 6. Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis	90
Anexo 7. Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación	91

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es determinar calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú Lima 2018 en atención a las dimensiones obtenidas en el proceso de la investigación.

Esta investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo tiene un diseño no experimental de corte transeccional y para su determinación se recolectó información en un periodo definido invitando a una muestra de 202 visitantes al Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú, para desarrollar un cuestionario, instrumento que fue medido por el modelo Servqual (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo)

Los resultados obtenidos indican que la calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú Lima 2018 es de un 52.97% totalmente de acuerdo, implicando que la calidad de servicio prestada en este museo es adecuada para la mayoría de los visitantes.

Palabras claves: percibida, antropología, calidad y visitantes.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the quality of service perceived by visitors to the National Museum of Archeology, Anthropology and History of Peru Lima 2018, in consideration of the dimensions obtained in the research process.

This research of descriptive quantitative approach has a non-experimental transectional design and for its determination information was collected in a defined period inviting a sample of 202 visitors to the National Museum of Archeology, Anthropology and History of Peru, to develop a Questionnaire, instrument that was measured by the Servqual model (totally disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, totally agree)

The results obtained indicate that the quality of service perceived by visitors to the National Museum of Archeology, Anthropology and History of Peru Lima 2018 is 52.97% in full agreement, implying that the quality of service provided in this museum is adequate for most of the visitors.

Keywords: perceived, anthropology, quality and visitors.