

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
MACRO FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONOMICAS Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



TESIS

**CALIDAD DE SERVICIOS DEL MUSEO  
INKARIY DEL DISTRITO DE CALCA Y  
LA SATISFACCION DEL VISITANTE**

TESIS PRESENTADA POR LAS  
BACHILLERES:

CALLER YANA, Amanda Esther

QUISPE CANAZA, Zendy Hely

PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
TURISMO

ASESOR: Mgt. Alvaro Recharte Cuentas

CUSCO - PERÚ

2016

## **RESUMEN**

Actualmente el segmento del turismo presenta nuevas necesidades y tendencias como toda actividad en la era de la globalización, es así que la presentación de los museos se encuentra en una situación de constante cambio desde hace algunas décadas manejando nuevos métodos acordes a las innovaciones museológicas donde el principal objetivo es lograr la adecuada interacción entre el museo y el visitante, ya sea este local, nacional y extranjero, brindando todas la posibilidades para que el recorrido que realice sea una nueva experiencia.

Por lo tanto el presente trabajo ha sido organizado en tres capítulos precedidos por el diseño de investigación y marco teórico distribuidas de la siguiente forma:

En el primer capítulo se muestra el diagnóstico situacional del ámbito de estudio, donde se describe las principales características de los atractivos culturales sala por sala y a su vez los medios interpretativos con los que cuenta actualmente remarcando las dificultades que estas presentan.

En el segundo capítulo se utiliza la metodología de investigación por lo que se hace un análisis de las encuestas realizadas a los visitantes y al personal que labora en el museo Inkariy

En el tercer capítulo, se alcanzan las acciones y estrategias de gestión de calidad para la mejora de los servicios que presenta y aumentar la demanda de los visitantes en el museo Inkariy.

Por último, se presentan las conclusiones, sugerencias y la bibliografía correspondiente. Al final del trabajo de investigación se incluye los anexos y las encuestas correspondientes.