



FORMULARIO DE ACEPTACIÓN
REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-022

VERSIÓN: 02

REVISIÓN: 02

FECHA: 13/05/2020

Fecha : 13/02/2023

A) DATOS DEL AUTOR:

NOMBRES Y APELLIDOS
(Como aparece en el Documento
Nacional de Identidad)

Ochoa Vinatea, Veronica Denisse

DNI

73085280

PASAPORTE

CARNE DE EXTRANJERÍA

GRADO ACADÉMICO (Indicar con una x)	<input type="checkbox"/> Doctor	<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Título de segunda especialidad	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input checked="" type="checkbox"/> X
	<input type="checkbox"/> Bachiller				

**FACULTAD/CARRERA/
ESCUELA
O PROGRAMA**

Facultad de INGENIERÍA Y NEGOCIOS
EAP NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD
Carrera Profesional Administración de Turismo y Hotelería

PAÍS

Perú

**CORREO
ELECTRÓNICO**

a2020104422@uwiener.edu.pe

Teléfono:

913682301

B) DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

**TÍTULO DE TRABAJO
(INGLÉS)**

**TÍTULO DE TRABAJO
(SI FUERA OTRO IDIOMA)**

**TÍTULO DEL TRABAJO
(CASTELLANO)**

La calidad de servicio y la satisfacción del turista en el
circuito turístico de las salineras de Maras, 2022

**DECLARA QUE SU
TRABAJO ES ORIGINAL**

SI x

NO

**PORCENTAJE DE
SIMILITUD (según
software de originalidad)¹**

19%

¹ En concordancia con los lineamientos del Procedimiento para la Aplicación del Software Detector de Similitudes en Trabajos y Proyectos de Investigación UPNW-EES-PRC -001.



**FORMULARIO DE ACEPTACIÓN
REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-022

VERSIÓN: 02

REVISIÓN: 02

FECHA: 13/05/2020

ÁREA DE CONOCIMIENTO (Indicar con una X)	Humanidades		Ciencias Naturales		Ciencias Médicas y de Salud	
	Ingeniería y Tecnología	x	Ciencias Agrícolas		Ciencias Sociales	
TIPO DE TRABAJO	Tesis	x	<i>Paper</i>		Disertación	
	Trabajo de fin de grado		Trabajo de fin de master		Otros (especificar)	

OBJETIVO DEL TRABAJO (Castellano)	Determinar la relación entre calidad de servicio con la satisfacción del turista en el circuito turístico de las salineras de Maras,2022.
OBJETIVO DEL TRABAJO (Inglés)	
RESUMEN DEL TRABAJO (Máximo 200 palabras y en castellano)	<p>El estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del turista en el circuito turístico de las Salineras de Maras. El estudio fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transaccional. La población fue el número de turistas asistentes al mes, siendo de 21,000 visitantes, su muestra la conformó 377 turistas de las salineras de Maras, asimismo, la técnica empleada para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.</p> <p align="center">Los resultados descriptivos revelaron que el mayor número de turistas encuestados, es decir, 246 sujetos (65.3%) manifestó estar de acuerdo con la calidad de</p>



**FORMULARIO DE ACEPTACIÓN
REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-022	VERSIÓN: 02	FECHA: 13/05/2020
	REVISIÓN: 02	

	<p>servicio (V1) que brindan en las salineras de Maras, de manera similar valoraron la satisfacción (V2), donde 250 turistas (66.3%) sostuvo estar de acuerdo con el grado de satisfacción respecto al servicio que entrega las salineras de Maras. Respecto al grado de correlación, resultó que la calidad de servicio y satisfacción del turista tienen una relación positiva considerable ($Rho=0,706$) con un Sig. (bilateral) de 0,000 por lo que queda rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del turista es positiva y considerable, por lo tanto, si se emplea estrategias para mejorar la calidad de servicio que se otorga al usuario es probable que mejore la satisfacción de los turistas.</p>
<p>PALABRAS CLAVES (Mínimo 3 y Máximo 7)</p>	<p>Calidad de servicio, satisfacción, percepción y turista.</p>

C) PUBLICACIÓN DE SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL RENATI DE LA SUNEDU				
<p>TIPOS DE ACCESO A SU INVESTIGACIÓN (Indicar con una X)</p>	Acceso Abierto ²	x	Acceso Restringido	
	Con periodo de embargo (incluir fecha de fin de embargo)		Condición cerrada	

² **Acceso abierto:** Será público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio. **Acceso restringido:** sólo permitirá ver el registro del metadato con información básica, más no al texto completo.



**FORMULARIO DE ACEPTACIÓN
REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-022

VERSIÓN: 02

REVISIÓN: 02

FECHA: 13/05/2020

JUSTIFICACIÓN (En caso eligió la opción de embargo, restringida o condición cerrada)

Teóricamente se justifica en tres teorías, la primera de ellas es la teoría de la calidad percibida propuesto por Grönroos (1984) quien sostuvo que, la calidad se mide de acuerdo con la diferencia que hay entre las expectativas y las experiencias de los individuos que adquieren un producto. La segunda teoría es la teoría del modelo de las brechas sobre la calidad de servicio, conocido como el modelo SERVQUAL, en esta teoría la calidad se mide en torno a la discrepancia entre lo que el sujeto espera y lo que aprecia (Parasuraman *et al.*, 1985). La tercera teoría, es la teoría del modelo SERVPERF, a diferencia del modelo anterior que analizaba las expectativas y percepciones del consumidor, este modelo solamente se centra en las valoraciones o lo que percibe la persona (Torres y Luna, 2016).

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales los datos personales que se proporcionan serán utilizados y/o tratados por la Universidad (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para actualización y data de egresados, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad de la Universidad.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que la Universidad podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

El declarante podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de la mesa de parte administrativa.



**FORMULARIO DE ACEPTACIÓN
REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-022

VERSIÓN: 02

REVISIÓN: 02

FECHA: 13/05/2020

Autor (es) Ochoa Vinatea,
Veronica Denisse
DNI/CE N° 73085280