



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**“Calidad de servicio percibido por los visitantes del Museo de Sitio Ancón –
Lima 2016”**

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

AUTOR:

Baldeón Solórzano, Deisi Pamela

ASESOR:

Mgtr. Ruiz Palacios, Miguel Ángel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

LIMA –PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mgtr. Ruiz Palacios, Miguel Ángel

Mgtr. Edwin Natividad Gabriel Campos

Mgtr. Carlos Tovar Zacarías

DEDICATORIA: A Dios y a mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo a través del tiempo.

AGRADECIMIENTO: A mi familia y amigos por confiar en mí y hacer de mi etapa universitaria un conjunto de vivencias especiales, a mi asesor por sus enseñanzas y apoyo constante.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Deisi Pamela Baldeón Solórzano con DNI N°70272515, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería; declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestra en el presente informe de investigación son auténticos y veraces.

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

Lima, 05 de diciembre del 2016

Deisi Pamela Baldeón Solórzano

DNI: 70272515

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio percibido por los visitantes del Museo de Sitio Ancón –Lima 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería

Deisi Pamela Baldeón Solórzano

I. INTRODUCCIÓN	Pág.
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1 Definiciones de calidad	5
1.3.2 Etapas de evolución de calidad	9
1.3.3 Definiciones de servicio	11
1.3.4. Características del servicio	12
1.3.5 Calidad en el servicio	13
1.3.6 Modelos de evolución de calidad en el servicio.....	15
1.3.6.1 Modelo de la imagen de Grönroos	15
1.3.6.2 El modelo Servqual.....	16
1.3.6.3 Modelo Servperf	17
1.3.6.4 Normas ISO de calidad.....	18
1.3.7 Teorías hacia la calidad del servicio	19
1.3.8 El Museo	22
1.3.9 Calidad de servicio en un museo.....	24
1.4 Formulación del Problema	27
1.5 Justificación del estudio	27
1.5 Objetivos	28
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de Investigación	29
2.2 Variable, Operacionalización	30
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
validez y confiabilidad	

2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	36
IV.DISCUSIÓN	65
V.CONCLUSIONES	68
VI.RECOMENDACIONES.....	69
VII.REFERENCIAS.....	70
ANEXOS.....	74

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1.Definiciones de calidad.....	6
Gráfico 2.Evolución de la calidad –Línea de tiempo.....	10
Gráfico 3.Modelo de Grönroos.....	15
Gráfico 4.Modelo Servqual.....	17
Gráfico 5.Modelo Servperf.....	18
Gráfico 6.Funciones del museo	23

CUADROS DE RESUMEN

Cuadro 1. Definiciones de calidad.....	8
Cuadro 2. Definiciones de servicio.....	12
Cuadro 3. Características de los servicios.....	13
Cuadro 4. Definición de calidad en el servicio.....	14
Cuadro 5.Teorías hacia la calidad de servicio	22
Calidad de servicio en un museo.....	26

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo de los visitantes al museo.....	36
Tabla 2. Fiabilidad.....	37
Tabla 3. Seguridad.....	43
Tabla 4. Elementos tangibles.....	48
Tabla 5. Capacidad de respuesta.....	53
Tabla 6. Empatía.....	58
Tabla 7. Calidad de servicio.....	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.Sexo de los visitantes al museo.....	36
Figura 2.Fiabilidad.....	37
Figura 3.Seguridad.....	43
Figura 4.Elementos tangibles.....	48
Figura 5.Capacidad de respuesta.....	53
Figura 6.Empatía.....	58
Figura 7.Calidad de servicio.....	64

RESUMEN

La investigación que se ha titulado “Calidad de servicio percibido por los visitantes del Museo de Sitio Ancón –Lima 2016”, ha dado respuesta al problema ¿Cuál el nivel de calidad de servicio percibida por el visitante del Museo de Sitio de Ancón – Lima 2016? .El objetivo general ha sido determinar el nivel de calidad de servicio percibida por el visitante del Museo de Sitio de Ancón –Lima 2016

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo .El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal con el tipo de estudio es descriptivo. La muestra estuvo representada por 131 visitantes del museo de sitio Ancón. La técnica de investigación empleada ha sido la encuesta y el instrumento ha sido el cuestionario.

Se aplicó como instrumento de fiabilidad cronbach, cuyo análisis estadístico se realizó en el programa SPSS 21, siendo el estadístico de fiabilidad el alfa de cronbach 0,704.Los resultados obtenidos en esta investigación responden a los objetivos .Se concluye que el nivel de Calidad de Servicio percibido por los visitantes del Museo de Sitio de Ancón, Lima, Perú 2016, tiene un nivel alto.

Palabras clave: calidad, servicio, museo.

SUMMARY

The research that has been titled "Quality of service perceived by visitors to the Museo de Sitio Ancón -Lima 2016", has answered the problem What level of quality of service perceived by the visitor of the Ancón Site Museum -Lima 2016 ? . The general objective has been to determine the level of quality of service perceived by the visitor of the Ancón Site Museum -Lima 2016

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative approach. The research design is non-experimental cross-sectional with the type of study is descriptive. The sample was represented by 131 visitors from the Ancon site museum. The research technique used has been the survey and the instrument has been the questionnaire.

It was applied as an instrument of reliability chronbach, whose statistical analysis was realized in the program SPSS 21, being the statistic of reliability the alpha of chronbach 0,704. The results obtained in this investigation respond to the objectives. It is concluded that the level of Quality of Service Perceived by the visitors of the Site Museum of Ancón, Lima, Peru 2016, has a high level.

Key words: quality, service, museum.