



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción del Visitante en el Museo Nacional Afroperuano,
2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Alcos Hoyos, Ingrid Miluzka (ORCID: 0000-0003-4828-5984)

ASESOR:

MG. Ruiz Palacios, Miguel Angel (ORCID:0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Patrimonio y Recursos Turísticos

LIMA-PERÚ

2019

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por darme la fuerza para poder continuar en este proceso y quien supo guiarme por el buen camino.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he podido llegar hasta aquí, por su apoyo incondicional, su confianza y nunca dudar de mí. Es por ellos que soy lo que soy ahora, son los mejores padres, los amo.

A mis abuelos que están en el cielo, ellos que siempre confiaron en mí, siempre fui su orgullo como lo soy también para mis abuelitas que gracias a Dios hoy en día las tengo a mi lado.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por ser el apoyo y fortaleza en los momentos de debilidad y dificultad en todo este tiempo.

Gracias a mis padres que fueron mi mayor motivo durante todo este proceso, gracias por cada consejo, por confiar y creer en mí siempre.

Gracias a los docentes por haber contribuido en mi desarrollo profesional durante todos estos años.

Finalmente agradezco a mis compañeros y amigos por su ánimo y aliento, necesarios en los momentos difíciles en todo este tiempo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	17
3.2 Población y muestra.....	18
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	19
3.4 Métodos de análisis de datos.....	21
3.5 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	

Índice de tablas

TABLA 1: Validez de instrumentos.....	21
TABLA 2: Fiabilidad.....	21
TABLA 3: Resultado de la opinión del visitante con respecto a la atención personalizada durante el recorrido.	24
TABLA 4: Resultado de la opinión de los visitantes sobre el personal capacitado en el museo.....	25
TABLA 5: Resultado de la satisfacción del visitante respecto al servicio ofrecido en el museo.	26
TABLA 6: Resultado de la satisfacción del visitante con respecto a la tolerancia de los trabajadores en el museo.....	27
TABLA 7: Antes de la visita, usted recibió algún comentario acerca del museo afroperuano.....	28
TABLA 8: El museo, cumple en terminar el recorrido en el tiempo que se les indico a los visitantes.	29
TABLA 9: Los guías del museo siempre concluyen el recorrido en el tiempo establecido.....	30
TABLA 10: Los guías frecuentemente comunican cuando terminara el recorrido.	31
TABLA 11: Los guías continuamente ofrecen un servicio rápido a sus visitantes.....	32
TABLA 12: El personal que trabaja en el museo siempre están dispuestos a ayudar a los visitantes.....	33
TABLA 13: Los guías siempre están dispuestos a disipar las dudas de los visitantes durante el recorrido.....	34
TABLA 14: En el museo, los guías tienen la información necesaria para responder las preguntas de los visitantes.....	35
TABLA 15: Es amable la atención de los trabajadores en el museo.....	36
TABLA 16: En la atención brindada, los trabajadores siempre han sido amables.....	37
TABLA 17: Las reliquias históricas del museo afroperuano están bien conservadas.....	38
TABLA 18: La presentación de los guías del museo siempre es la apropiada....	39
TABLA 19: Actualmente el museo entrega a sus visitantes folletos con información del lugar.....	40

Índice de gráficos y figuras

GRAFICO 1: Resultado de la opinión del visitante con respecto a la atención personalizada durante el recorrido.	24
GRAFICO 2: Resultado de la opinión de los visitantes sobre el personal capacitado en el museo.....	25
GRAFICO 3: Resultado de la satisfacción del visitante respecto al servicio ofrecido en el museo.	26
GRAFICO 4: Resultado de la satisfacción del visitante con respecto a la tolerancia de los trabajadores en el museo.....	27
GRAFICO 5: Antes de la visita, usted recibió algún comentario acerca del museo afroperuano.....	28
GRAFICO 6: El museo, cumple en terminar el recorrido en el tiempo que se les indico a los visitantes.	29
GRAFICO 7: Los guías del museo siempre concluyen el recorrido en el tiempo establecido.....	30
GRAFICO 8: Los guías frecuentemente comunican cuando terminara el recorrido.....	31
GRAFICO 9: Los guías continuamente ofrecen un servicio rápido a sus visitantes.....	32
GRAFICO 10: El personal que trabaja en el museo siempre están dispuestos a ayudar a los visitantes.....	33
GRAFICO 11: Los guías siempre están dispuestos a disipar las dudas de los visitantes durante el recorrido.....	34
GRAFICO 12: En el museo, los guías tienen la información necesaria para responder las preguntas de los visitantes.....	35
GRAFICO 13: Es amable la atención de los trabajadores en el museo.....	36
GRAFICO 14: En la atención brindada, los trabajadores siempre han sido amables.....	37
GRAFICO 15: Las reliquias históricas del museo afroperuano están bien conservadas.....	38

GRAFICO 16: La presentación de los guías del museo siempre es la apropiada.....	39
GRAFICO 17: Actualmente el museo entrega a sus visitantes folletos con información del lugar.....	40

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del visitante en el museo nacional afroperuano 2019. Asimismo, el estudio es de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo presentada por los visitantes que van al museo, se aplicó la encuesta a 385 personas. El instrumento de medición fue el cuestionario. Entre los resultados obtenidos, se concluyó que los visitantes no se sienten tan satisfechos al visitar el museo dado que no cumple con sus expectativas, se dio a conocer que los elementos tangibles si tuvo un resultado positivo, por lo tanto, se debe de generar propuestas de crecimiento para el museo y así obtener buenos resultados en cuanto a la satisfacción.

Palabras clave: Satisfacción, elementos tangibles.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the level of visitor satisfaction in the Afro-Peruvian national museum 2019. Also, the study is quantitative. The sample was a presented by the visitors to the museum, the survey was applied to 385 people. The measuring instrument was the questionnaire. Among the results obtained, it was concluded that visitors do not feel so satisfied when visiting the museum since it does not meet their expectations, it was announced that the tangible elements did have a positive result, therefore, proposals must be generated of growth for the museum to obtain good results in terms of satisfaction.

Keywords: Satisfaction, tangible elements.