



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS VISITANTES AL
MUSEO DE SITIO DE ANCÓN, EN EL DISTRITO DE ANCÓN**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO
PROFESIONAL DE:
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTORA:

Bazán Huerta, María Esther

ASESOR:

Mg. Edwin N. Gabriel C.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

“Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimientos”

LIMA - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Tovar Zacarias, Carlos

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Angel

Mg. Valdez Roca, Álvaro Fernando

DEDICATORIA:

La presente investigación va dedicada a las personas más importantes de mi vida, que son mis padres que con su apoyo y dedicación lograron educar a una mujer que hoy a logrando uno de sus sueños gracias al apoyo incondicional, gracias a Dios porque es él quien me da la sabiduría e inteligencia.

AGRADECIMIENTO:

La presente investigación va agradecida a mis padres y hermanos, además al personal del Museo de Sitio de Ancón por brindarme la oportunidad de poder realizar mi proyecto y poder ponerlo en marcha, a mi asesor Edwin Gabriel Campos docente de la Universidad Cesar Vallejo por su apoyo durante la elaboración de este proyecto.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo María Esther Bazán Huerta, identificado con DNI N° 47959589, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe 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, 14 Julio del 2016.

María Esther, Bazán Huerta

PRESENTACION

La presente investigación se titula “Calidad de Servicio percibida por los visitantes al Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón” cuyo objetivo fue Identificar la calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón. Para ello el presente estudio está estructurado en siete capítulos:

En el capítulo I, se presenta y se fundamenta la investigación, el cual está conformado por la realidad problemática, trabajos previos, además se contextualizó las teorías relacionados al tema, las dimensiones de la variable, las bases teóricas, así como la formulación del problema de investigación, justificación del estudio y el objetivo general y específicos de la investigación.

En el capítulo II, se describe la metodología de la investigación, que contiene el diseño de la investigación, variables, operacionalización, población y muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo III, se narra los resultados del trabajo de campo, el cual fue producto del procesamiento de los instrumentos de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta la discusión de los resultados encontrados. La cual se ha realizado tomando en cuenta los resultados hallados, se contrastarán los resultados con el problema y objetivos de la investigación, trabajos previos y bases teóricas.

En el capítulo V, se aborda las conclusiones, para conocer si se alcanzó los objetivos correspondientes y seguidamente en el capítulo VI, se presentará las recomendaciones de la investigación.

Y finalmente, en el capítulo VII, se expone las referencias bibliográficas, seguidamente de los anexos de la investigación.

ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	IV
PRESENTACIÓN	V
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema de investigación	23
1.5. Justificación del estudio	24
1.6 Objetivos	24
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, Operacionalización	27
2.3 Población y muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez	29
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32

IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIÓN	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 01	
Matriz de operacionalización de la variable	28
Tabla N° 02	
Validación del instrumento de investigación por juicio de expertos	30
Tabla N° 03:	
Fiabilidad del personal hacia los visitantes al museo de sitio de Ancón, en el distrito de Ancón.	33
Tabla N° 04:	
Capacidad de respuesta del personal del museo hacia los visitantes al Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón.	34
Tabla N° 05:	
Seguridad del personal del Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón.	35
Tabla N° 06:	
Empatía del personal al visitante en el Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón.	36
Tabla N° 07:	
Aspectos tangibles en el Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón.	37
Tabla N° 08:	
Calidad de Servicio percibida por los Visitantes al museo de Sitio de Ancón.	38
Tabla N° 11:	
Niveles de la Calidad de Servicio percibida por los visitantes en el Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón.	39

Tabla N° 09:

Matriz de Consistencia de la variable Calidad de Servicio percibida por los visitantes en el Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón. 53

Tabla N° 10:

Encuesta de percepción acerca de Calidad de servicio percibida por los visitantes en el Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón. 54

ÍNDICE DE FOTOS

	Páginas
FOTO N° 01:	
Escolares a la Salida del Museo de Sitio de Ancón.	55
FOTO N° 02:	
Encuesta al policía y a profesoras	55
FOTO N° 03:	
Escolares llenando las encuestas a la salida del Museo.	56
FOTO N° 04:	
Escolares dentro del Museo.	56

RESUMEN

La presente investigación se ha desarrollado para conocer la calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón, este estudio fue realizado desde el segundo semestre del año 2015, en el distrito de Ancón, que se encuentra ubicado al norte de la capital y a una hora de recorrido del Centro de Lima aproximadamente.

Los resultados del estudio lograron responder el problema principal de la investigación, que ha sido: ¿Cómo es la Calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón?, de acuerdo al trabajo de campo realizado y la revisión bibliográfica y documentaria, se determinó que del 100% de los encuestados se observa que el 47% están de acuerdo con la calidad de servicio en el Museo de Sitio de Ancón, mientras que el 22.9% están totalmente de acuerdo con la calidad de servicio en el Museo de Sitio de Ancón, por el contrario, algo más del 0.7% están fuertemente en desacuerdo con la calidad de servicio en el Museo de Sitio de Ancón. deducimos que es una pérdida de visitantes ya que es muy posible que no regresen, por lo tanto el nivel de calidad de servicio es bueno. Cabe mencionar que algunos encuestados dieron su opinión que falta seguridad en el Museo, así mismo opinaron que los bienes tangibles como los servicios higiénicos, equipos del Museo no están renovados. Estos resultados, además permitieron alcanzar el objetivo principal que ha sido identificar la calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo de Sitio de Ancón, en el distrito de Ancón.

La presente investigación tiene un diseño de tipo conveniencia, de nivel descriptivo no experimental con un enfoque cuantitativo.

Palabras claves: Calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

ABSTRACT

This research has been developed to meet the quality of service perceived by visitors to the Site Museum Ancon, in the district of Ancon, this study was conducted from the second half of 2015, in the district of Ancon, located located north of the capital and an hour's journey from downtown Lima about.

The results of the study were able to answer the main research problem, which is: How is the quality of service perceived by visitors to the Ancon Site Museum, in the district of Ancon?, according to fieldwork and bibliographic and documentary, review it was determined that 100% of respondents shows that 47% agree with the quality of service at the Site Museum Ancon, while 22.9% are in full agreement with the quality of service at the Site Museum Ancon, on the other hand, slightly more than 0.7% strongly disagree with the quality of service at the Site Museum Ancon we conclude that is a loss of visitors because it is very possible that no return, therefore the quality of service is good. It is worth mentioning that some respondents gave their opinion that lack of security at the Museum, also felt that the tangible assets such as toilets, teams are not renewed Museum. These results also allowed achieve the main goal has been to identify the quality of service perceived by visitors to the Ancon Site Museum, in the district of Ancon.

This research has a convenience type design, not experimental descriptive level with a quantitative approach.

Keywords: Quality of service, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible aspects.