



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“SERVUCCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CENTRO  
ARQUEOLÓGICO PURUCHUCO ATE - LIMA, 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.**

**AUTOR:**

**CASTAGNOLA ROSSINI, ANDREA DEL CARMEN**

**ASESOR:**

**Mg. EDWIN GABRIEL CAMPOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS  
TURÍSTICOS SOSTENIBLES**

**LIMA - PERÚ**

**2014**

## Jurado calificador

## Dedicatoria

A Dios por su infinito amor, a mis padres Luz y Victor porque gracias a ellos he podido llegar hasta aquí, por su apoyo constante, por el amor que me dan día a día y por enseñarme a nunca rendirme; a mis hermanos, Giuliana por ser ejemplo de perseverancia para el logro de mis metas y Vincenzo por su motivación y buen humor, a mis familiares por apoyarme en las dificultades.

## Agradecimientos

Al Mg. Edwin Gabriel Campos por sus consejos, por compartir su sabiduría y por dedicar su valioso tiempo en ser guía durante toda la investigación.

A la Sra. Clide Valladolid, directora del Centro Arqueológico Puruchuco por permitirme realizar el estudio de campo.

A mis compañeros y grandes amigos Sheila Romero, Kristell Sarmiento y Miguel Escobar por las gratas experiencias, el apoyo y la motivación durante la carrera.

## Declaración de autenticidad

Yo Andrea Del Carmen Castagnola Rossini con DNI N° 47202069, 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 de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis 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 aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de noviembre de 2014



Andrea Del Carmen Castagnola Rossini

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada "Servucción y calidad de servicios en el centro arqueológico Puruchuco Ate - Lima, 2014", 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 en Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la servucción (primera variable) y calidad de servicios (segunda variable) que se desempeña el centro arqueológico Puruchuco, cada elemento del sistema de servicios es de vital importancia para un correcto funcionamiento de este, como lo es el cliente, el personal de contacto, el proceso del servicio así como los resultados que definen el servicio, si es de buena o mala calidad, es por esto que se ha analizado la correlación entre estas dos variables.

La presente investigación está estructurada en 4 capítulos:

El capítulo I, contiene el problema de investigación, donde se expone la realidad problemática, justificación, antecedentes, objetivos lo cual va ser una base para nuestro trabajo, además se plantean las bases teóricas y el marco conceptual; En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico donde se exponen los procedimientos metodológicos, se define las variables, metodología, población y muestra, método de investigación, métodos de análisis de datos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como todos los procedimientos utilizados para estructurar dicha investigación; El capítulo III presenta los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, mediante representación gráfica y el análisis correspondiente a cada uno de ellos obtenidos del programa SPSS; En el capítulo IV se presenta la discusión que permite hacer la interpretación necesaria de los resultados obtenidos. Complementan dichos capítulos, las conclusiones, las sugerencias, las referencias bibliográficas y los anexos.

El investigador.

## ÍNDICE

Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
Introducción	15
Antecedentes	16
Fundamentación científica	19
Justificación	32
1.1. Problema	33
1.2. Hipótesis	34
1.3. Objetivos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	36
2.1. Identificación De Variables	37
2.2. Operacionalización De Variables	37
2.3. Metodología	39
2.4. Tipo De Estudio	39
2.5. Diseño De Investigación	39
2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Confiabilidad	42
2.9. Métodos de análisis de datos	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	59
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	69

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA		PÁGINA
Tabla 1	Operacionalización de la variable: Servucción	37
Tabla 2	Operacionalización de la variable: Calidad de servicios	38
Tabla 3	Flujo de visitantes anuales a Puruchuco del año 2010 al 2012	40
Tabla 4	Flujo de visitantes en temporada alta (junio y julio) del 2011 y 2012	40
Tabla 5	Coefficiente de confiabilidad para la variable Servucción.	42
Tabla 6	Coefficiente de confiabilidad para la variable Calidad de servicios.	42
Tabla 7	Resultados de la prueba de Kolmogorov - Smirnov de la variable Servucción y Calidad de servicios.	43
Tabla 8	Nivel de apreciación de la dimensión output por los visitantes del centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	45
Tabla 9	Nivel de apreciación de la dimensión elementos por los visitantes del centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	46
Tabla 10	Nivel de apreciación de la dimensión proceso por los visitantes del centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	47
Tabla 11	Nivel de apreciación de la variable servucción por los visitantes del centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	48
Tabla 12	Nivel de apreciación de la dimensión fiabilidad por los visitantes del centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	49
Tabla 13	Nivel de apreciación de la dimensión elementos tangibles por los visitantes del centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	50
Tabla 14	Nivel de apreciación de la dimensión capacidad de respuesta por los visitantes del centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	51
Tabla 15	Nivel de apreciación de la dimensión seguridad por los visitantes del centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	52
Tabla 16	Nivel de apreciación de la dimensión empatía por los visitantes del centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	53
Tabla 17	Nivel de apreciación de la variable calidad de servicios por los visitantes del centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	54
Tabla 18	Prueba de chi cuadrado de las variables servucción y calidad de servicios.	55

Tabla 19	Prueba de chi cuadrado de la dimensión output y la variable calidad de servicios.	56
Tabla 20	Prueba de chi cuadrado de la dimensión elementos y la variable calidad de servicios.	57
Tabla 21	Prueba de chi cuadrado de la dimensión proceso y la variable calidad de servicios.	58

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA		PÁGINA
Figura 1	Sistema de fabricación de servicios	20
Figura 2	Sistema de servucción tipo 1	21
Figura 3	Sistema de servucción tipo 2	21
Figura 4	Sistema de servucción tipo 3	22
Figura 5	Modelo SERVQUAL	26
Figura 6	Ciclo de Deming	27
Figura 7	Diagrama causa – efecto	27
Figura 8	Trilogía de la calidad	28
Figura 9	Diagrama del diseño correlacional	39
Figura 10	Porcentaje de apreciación en la dimensión output por parte de los visitantes al centro arqueológico Puruchuco, Ate - Lima	45
Figura 11	Porcentaje de apreciación en la dimensión elementos por parte de los visitantes al centro arqueológico Puruchuco, Ate - Lima	46
Figura 12	Porcentaje de apreciación en la dimensión proceso por parte de los visitantes al centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima.	47
Figura 13	Porcentaje de apreciación en la variable servucción por parte de los visitantes al centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima	48
Figura 14	Porcentaje de apreciación en la dimensión fiabilidad por parte de los visitantes al centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima	49
Figura 15	Porcentaje de apreciación en la dimensión elementos tangibles por parte de los visitantes al centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima	50
Figura 16	Porcentaje de apreciación en la dimensión capacidad de respuesta por parte de los visitantes al centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima	51
Figura 17	Porcentaje de apreciación en la dimensión seguridad por parte de los visitantes al centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima	52
Figura 18	Porcentaje de apreciación en la dimensión empatía por parte de los visitantes al centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima	53
Figura 19	Porcentaje de apreciación en la variable calidad de servicios por parte de los visitantes al centro arqueológico Puruchuco, Ate – Lima	54

## Resumen

En la presente tesis titulada "servucción y calidad de servicios en el centro arqueológico Puruchuco Ate - Lima, 2014"; ha dado respuesta al problema: Existe entre la servucción y calidad de servicio en el centro arqueológico Puruchuco, Ate -Lima, 2014;Cuyo principal objetivo ha sido: Determinar si existe una relación entre el sistema de fabricación de servicios y la calidad de servicios en el centro arqueológico Puruchuco, Ate -Lima, 2014.

La metodología empleada en la elaboración de esta tesis es de enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación es correlacional. Donde se consideró una población de 1101 visitantes, de los cuales se tomó una muestra de 285 visitantes del centro arqueológico Puruchuco. La técnica de recolección de datos fue la encuesta; como hipótesis general se planteó y se determinó que existe relación entre la servucción y la calidad de servicios en el centro arqueológico Puruchuco, Ate - Lima, 2014.

Palabras clave: Servucción, calidad de servicios, sistema de fabricación de servicios, Puruchuco.

## Abstract

In this thesis entitled "Servuction and quality of services in the archaeological center Puruchuco Ate - Lima, 2014"; has responded to the problem: Exists relationship between servuction and service quality in the archaeological center Puruchuco, Ate-Lima, 2014. Whose main objective was: To determine whether a relationship exists between the manufacturing system of services and the quality of services at the archaeological site Puruchuco.

The methodology used in the preparation of this thesis is a quantitative approach. The research design is correlational. Where a population of 1101 visitors, of which a sample of 285 visitors took Puruchuco archaeological site was considered. The technique of data collection was the survey; as general hypothesis was raised and determined that there isa relationship between the servuction and quality of services in the archaeological center Puruchuco, Ate - Lima, 2014.

Keywords: Servuction, service quality, system manufacturing services Puruchuco.