



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

“CALIDAD DE SERVICIO QUE PERCIBE EL TURISTA EN EL MUSEO
DE SITIO HUACA PUCLLANA, DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA,
2016”.

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

AUTOR:

CELIS ECHEVARRÍA, GERSON WALTER AUGUSTO

ASESOR:

Mg. RUIZ PALACIOS, MIGUEL ÁNGEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PATRIMONIO Y RECURSOS TURÍSTICOS.

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS

MGTR. CARLOS TOVAR ZACARÍAS

MG. SC. ÁLVARO FERNANDO VALDEZ ROCA

DEDICATORIA

A Dios, por haberme ayudado a lograr varios obstáculos hasta llegar hasta donde estoy.

A mi familia, porque me ayudaron incondicionalmente y económicamente para avanzar en los estudios y así lograr de una buena manera la culminación de mi proyecto de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al profesor Miguel Ruiz Palacios, por sus conocimientos, atención y trabajar con precisión, su tolerancia y paciencia han hecho que sean importantes en el desarrollo de mi investigación. El me ayudó a obtener un gran sentido de responsabilidad y formación académica para lo cual me ha servido en la implementación de mi proyecto de investigación.

A la Universidad César Vallejo por brindarme estos cinco años de estudios en la cual me ayudaron a escoger y prepararme en la carrera de administración en turismo y hotelería.

A mi familia la cual me ayudó económicamente e incondicionalmente para avanzar en los estudios y así progresar y culminar mis objetivos.

A Dios por ayudarme a decidir mi futuro y haberme acompañado a lo largo de estos cinco años de estudios, en los momentos más difíciles y brindarme salud y educación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Gerson Walter Augusto Celis Echevarría con DNI N° 71756428, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Hotelería y Turismo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, también declaro 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de octubre de 2016

Gerson Walter Augusto Celis Echevarría

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

La presente investigación demostró cuál fue la calidad de servicio percibida por el turista en el Museo de Sitio Huaca Pucllana, esto es debido a que como los trabajadores pueden ofrecer de alguna manera el servicio establecido hacia los turistas.

En esta investigación se utilizó un estudio descriptivo con el objetivo de encontrar todos los componentes que le puedan faltar para que los trabajadores puedan brindarle el servicio adecuado para la estabilidad de los turistas visitados y así poder beneficiarse no solo económicamente, sino también culturalmente, ya que les brindan a los turistas cierta información detallada para poder aprender más sobre la cultura peruana desde un punto de vista.

La información se ha estructurado en siete capítulos basándonos en la guía de productos observables de la Universidad César Vallejo. En el capítulo I, se considera la introducción de la investigación. En el capítulo II, se incluye el método de la investigación. En el capítulo III, se consideran los resultados del proceso de información almacenada. En el capítulo IV, se introduce la discusión de los resultados. En el capítulo V, se incluyen las conclusiones. En el capítulo VI, las recomendaciones y para finalizar en el capítulo VII, se consideran las referencias y anexos.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agrdecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1. Calidad	5
1.3.2. Modelos de calidad	6
1.3.3. Teorías de la calidad	12
1.3.4. Calidad de servicio	18
1.3.5. Modelo Servqual	18
1.3.6. Modelo Servperf	21
1.3.7. Servicio	21
1.3.8. Servicio turístico	22
1.3.9. Museo de sitio	23
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Objetivos	25
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables y operacionalización	26
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIONES	59
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS	65

VIII. ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia.....	70
Anexo N°2: Cuestionario.....	73
Anexo N°3: Prueba binomial.....	75
Anexo N°4: Número de visitantes al museo de Sitio Huaca Pucllana (2007 - 2014).....	76
Anexo N°5: Tabla de evaluación de expertos.....	78
Anexo N°6: Fotografías.....	81

Índice de Tablas

Tabla N°1: Resumen de las teorías de la calidad.....	17
Tabla N°2: Matriz de Operacionalización de variables.....	26
Tabla N°3: Estadística de fiabilidad.....	29
Tabla N°4: Calidad de servicio percibida.....	31
Tabla N°5: Elementos tangibles.....	32
Tabla N°6: Trabajadores cumplidores.....	33
Tabla N°7: Equipamientos.....	34
Tabla N°8: Implementos visuales.....	35
Tabla N°9: Apariencia de las instalaciones.....	36
Tabla N°10: Fiabilidad.....	37
Tabla N°11: Cumplimiento de promesas.....	38
Tabla N°12: Solución de problemas.....	39
Tabla N°13: Confiabilidad de los trabajadores.....	40
Tabla N°14: Servicio establecido.....	41
Tabla N°15: Ausencia de errores.....	42
Tabla N°16: Capacidad de respuesta.....	43
Tabla N°17: Duración del recorrido.....	44
Tabla N°18: Servicio percibido.....	45
Tabla N°19: Ayuda a los clientes.....	46
Tabla N°20: Disponibilidad.....	47
Tabla N°21: Seguridad.....	48
Tabla N°22: Comportamiento de los trabajadores.....	49
Tabla N°23: Conformidad del servicio.....	50
Tabla N°24: Amabilidad.....	51

Tabla N°25: Apoyo a los trabajadores.....	52
Tabla N°26: Empatía.....	53
Tabla N°27: Atención individualizada.....	54
Tabla N°28: Atención adecuada.....	55
Tabla N°29: Comprensión de necesidades.....	56
Tabla N°30: Preocupación por el cliente.....	57
Tabla N°31: Satisfacción al cliente.....	58

Índice de Figuras

Figura N°1: Estructura del modelo EFQM.....	7
Figura N°2: Modelo Malcolm Baldrige.....	9
Figura N°3: Modelo Iberoamericano.....	11
Figura N°4: Ciclo de Deming.....	15
Figura N°5: Diferencia expectativas - percepciones.....	19
Figura N°6: Calidad de servicio percibida.....	31
Figura N°7: Elementos tangibles.....	32
Figura N°8: Trabajadores cumplidores.....	33
Figura N°9: Equipamientos.....	34
Figura N°10: Implementos gráficos.....	35
Figura N°11: Apariencia de instalaciones.....	36
Figura N°12: Fiabilidad.....	37
Figura N°13: Cumplimiento de promesas.....	38
Figura N°14: Solución de problemas.....	39
Figura N°15: Confiabilidad de los trabajadores.....	40
Figura N°16: Servicio establecido.....	41
Figura N°17: Ausencia de errores.....	42
Figura N°18: Capacidad de respuesta.....	43
Figura N°19: Duración del recorrido.....	44
Figura N°20: Servicio rápido.....	45
Figura N°21: Ayuda a los clientes.....	46
Figura N°22: Disponibilidad.....	47
Figura N°23: Seguridad.....	48
Figura N°24: Comportamiento de los trabajadores.....	49
Figura N°25: Conformidad del servicio.....	50

Figura N°26: Amabilidad.....	51
Figura N°27:Apoyo a los trabajadores.....	52
Figura N°28: Empatía.....	53
Figura N°29: Atención individualizada.....	54
Figura N° 30: Atención adecuada.....	55
Figura N° 31: Comprensión de las necesidades.....	56
Figura N° 32: Preocupación por el cliente.....	57
Figura N°33: Satisfacción al cliente.....	58

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue determinar la calidad de servicio que percibe el turista en el Museo de Sitio Huaca Pucllana, el cual se realizó por un periodo de 4 meses.

La presente investigación fue de tipo descriptiva con diseño no experimental, la población que se utilizó a investigar fueron en total 91000 turistas contando nacionales y extranjeros obteniendo así un total de 383 turistas para la muestra respectiva, se obtuvo un error muestral del 5%.

En cuanto a la metodología se recurrió mediante fuentes secundarias como libros, artículos científicos y páginas web. Los datos obtenidos durante el proceso de estudio se obtuvieron mediante la aplicación de una encuesta, la cual está conformada por 22 preguntas.

Como conclusión se pudo determinar que la calidad del servicio en el Museo de Sitio Huaca Pucllana se encuentra en un estado aceptable ya que no solo se centra en la visita masiva de los turistas al lugar, sino también en cómo los trabajadores demuestran tener actitudes frente a ellos en cuanto a al servicio brindado, un nivel alto de confianza y una atención especializada para su satisfacción. Y como recomendaciones se tuvo que los turistas que deseen un paquete especial para que puedan conocer el Museo de Sitio Huaca Pucllana, para que puedan disfrutar del servicio brindado por un tiempo establecido y así evitar retirándose al mismo tiempo.

Palabras clave: Calidad, servicio, turista, museo de sitio, Lima.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the quality service perceived by the tourist in the Huaca Pucllana Site Museum, which was carried out for a period of 4 months.

The present investigation was of descriptive type with non-experimental design, the population that was used to investigate were in total 91000 tourists counting national and foreign obtaining a total of 383 tourists for the respective sample, a sample error of 5% was obtained.

As for the methodology, it was used through secondary sources such as books, scientific articles and web pages. The data obtained during the study process were obtained through the application of a survey, which is made up of 22 questions.

In conclusion, it was possible to determine that the quality of the service at the Huaca Pucllana Site Museum is in an acceptable state, since it focuses not only on the massive visitation of tourists to the place, but also on how workers demonstrate attitudes towards them in terms of the service provided, a high level of trust and specialized care for their satisfaction. And as recommendations it was necessary that the tourists who want a special package so that they can know the Site Museum Huaca Pucllana, so that they can enjoy the service offered by a set time and thus avoid retiring at the same time.

Key words: Quality, service, tourist, site museum, Lima.