



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERIA**

**Desempeño laboral y calidad de servicio de los guías turísticos
del Museo del Ejército Real Felipe, Callao - 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA**

AUTORA:

Cotos Flores, Amor Nichol (0000-0002-9457-6961)

ASESOR:

Mg. Calle Ruiz, Samanta Hilda (0000-0001-6708-5414)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Nicolasa Flores y Lorenzo Cotos por todo su esfuerzo para ser profesional, su apoyo incondicional, gracias por todo padres.

A mis abuelos Víctor y Carlota, a mi tío Víctor, hoy ellos no están conmigo, pero desde el cielo me están viendo ser una profesional como siempre quisieron, por siempre fuerte como Roble.

A Lola por ser mi compañera durante muchos años y acompañarme en mi etapa universitaria dándome ánimos.

Agradecimiento

A todas aquellas personas que me apoyaron y me dieron las mejores vibras para realizar este proyecto importante en mi vida.

Al Museo Real Felipe, por darme los mejores recuerdos, las buenas amistades y conocer a la persona especial que hoy me acompaña y me motiva a salir adelante.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Alpha de Cronbach	18.
Tabla 2. Correlación de la Hipótesis General	21.
Tabla 3. Correlación de la Hipótesis Específica 1	21.
Tabla 4. Correlación de la Hipótesis Específica 2	22.
Tabla 5. Correlación de la Hipótesis Específica 3	23.

RESUMEN

El presente estudio se realizó en el Museo Fortaleza Real Felipe, en los últimos años se han presentado diferentes acontecimientos que dieron inicio al desarrollo de la presente investigación, donde se obtuvo como objetivo general determinar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio de los guías turísticos en la Fortaleza Real Felipe, Callao- 2021, para lo cual se emplearon fuentes de información científicas para la respectiva realización. El enfoque utilizado en la presente investigación es cuantitativo dado que, se utilizó la encuesta para recolección de datos y se emplearon herramientas informáticas y estadísticas para logro de resultados en la presente investigación, siendo de tipo básica con un diseño No Experimental, Transversal Correlacional, a su vez la investigación es de corte transversal, teniendo una comprensión Correlacional simple.

Esta investigación tuvo como población a los turistas que contrataron el servicio del guiado en el Museo Fortaleza Real Felipe, teniendo como muestra a 233 personas, a los cuales se aplicó la técnica de la encuesta con 21 preguntas en escala de Likert, para luego ser llevada al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis, logrando así el nivel deseado de confiabilidad de las en el Alfa de Cronbach.

Palabras claves: Calidad de servicio, guiados turísticos, motivación, empatía, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present study was carried out at the Fortaleza Real Felipe Museum, where the general objective was to determine the relationship between job performance and quality of service of the tourist guides in the Real Felipe Fortress, Callao-2021, for which sources of information were used. scientific information for the respective realization. The approach used in this research is Quantitative since computer and statistical tools are used to achieve results of the present research, being of a basic type with a Non-Experimental, Cross-Correlational design, in turn the research is cross-sectional, having a Simple correlational understanding.

This research had as a population the tourists who hired the guide service at the Fortaleza Real Felipe Museum, having as a sample 233 people, to whom the survey technique was applied with 21 questions on a Likert scale, to be later taken to the SPSS statistical program for its respective analysis, thus achieving the desired level of reliability of the Cronbach's Alpha.

Keywords: Quality of service, tourist guides, motivation, empathy, job performance.

I. INTRODUCCION

En toda economía mundial un fenómeno para el crecimiento de las empresas es la calidad o el servicio de calidad que son dimensiones que siempre están presentes para el beneficio y la satisfacción de cubrir las necesidades del hombre, siendo la principal estrategia entre las diferentes organizaciones del mundo. Por su parte Pérez (2017) señala que en los últimos años se realizaron investigaciones haciendo énfasis en la gestión de calidad, que es comprendida como todo aquel proceso, conjunto de normas y mecanismos correspondientes en una organización, para la administración organizada de la calidad.

La calidad en sus inicios tuvo un gran impulso, décadas después de la Segunda Guerra Mundial, se buscaba no solo satisfacer las necesidades de los clientes, si no, en el enfoque en ser un factor competitivo. El servicio, sin duda alguna como la calidad, siempre acompañó al hombre desde los inicios de vida, sin embargo, fue en los años 80 cuando se determinó como una estrategia empresarial, dando un gran valor agregado a las organizaciones del mundo, donde aparecieron diferentes modelos de excelencia que no solos se centraban en el servicio si no también se incorporaba a la calidad pero ya en el servicio, estos enfocaban a la organización hacia la excelencia, por ejemplo el modelo de Peterson y Waterman que fue hecho en 1982 habla acerca de la toma de decisión en lugares donde se presentan problemas, peculiares de los gerentes en la actualidad, no para explicar una idea teórica de excelencia, sino una sugerencia de excelencia, basada en ocho principios universales que se sacaron de sus investigaciones a lo largo de los años sobre las empresas con mayor prestigio por la calidad de administración en los Estados Unidos.

La calidad es un tema fundamental en el momento de asegurar la satisfacción de una o más personas, más aún en el turismo, enfocándose en los museos, que son identidades que conectan la cultura, tradición y costumbres con los visitantes brindándoles una experiencia satisfactoria con información precisa mientras disfrutan del recorrido turístico. Es fundamental la presencia de la calidad y su medición desde un inicio ya que es ahí donde se puede observar cómo se está dando el proceso de mejora, como también el transcurso de la evaluación continua del mismo. Gutiérrez y Rubio (2019).

Una de las variables que encontramos en el problema es el desempeño laboral, entendido como toda acción o comportamiento que se puede observar de un trabajador que tiene importancia para cumplir los principales objetivos de la institución. Montejo (2009). Ante esta situación han existido complicaciones en el desempeño laboral por distintos factores, los cuales serán explicados más adelante, entre estos factores tenemos calidad de servicio.

Con respecto al ámbito internacional, en el caso de los museos españoles las autoridades tienen presente las políticas para obtener certificaciones externas, que, de forma conjunta a sus propios procesos, les ha hecho merecedores de reconocimientos como instituciones comprometidas con la cultura, para la mejora continua de la calidad, dicho museos han implementado sistemas de gestión que permiten atender las necesidades de las distintas personas. Uno de estos reconocimientos lo obtuvo el Museo Guggenheim Bilbao, que fue la primera institución estatal en alcanzar esta distinción en el año 2003, esta certificación es de la Asociación Española de Normalización- Une 170.001-2, que regula la implantación de procesos destinados a facilitar la accesibilidad física, cognitiva, y aseguración de la uniformidad de todas las personas.

En el ámbito nacional se tienen algunos modelos de calidad el cual se procederá a detallar para una mejor comprensión, se inicia con el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas, es un instrumento del Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) que está encaminada a incorporar conocimientos importantes a las personas que van a prestar los servicios turísticos en el transcurso del crecimiento de la calidad, a través del estudio de buenas prácticas en el servicio, que fueron proyectadas particularmente para cualquier tipo de servicio turístico que se quiera brindar.

Continuando con los modelos nacionales de calidad, se tiene al Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) establece nueve puntos fundamentales que harán que nuestro país pueda ser competitivo y a la vez sostenible. Estas propuestas se encaminan en el aumento de las divisas, y el crecimiento de los turistas nacionales como internacionales, como la diversificación de la oferta para el llamamiento de nuevos segmentos de diferentes mercados, como también fortalecer el recurso humano en el turismo,

y a la vez promoviendo la cultura turística y la oferta de los servicios con los altos estándares de calidad internacional.

En el Callao se encuentran diferentes atractivos turísticos, en los cuales el más resaltante es el Museo del Ejército Real Felipe, que se caracteriza por su imponente fortificación construida en la época del Virreinal, en la actualidad es considerada un Patrimonio de la humanidad.

Actualmente el museo cuenta con guías turísticos, los cuales durante años no estarían demostrando un buen desempeño laboral esto se debería a la posible falta de motivación, como también al no tener una información clara sobre dicho lugar turístico, viéndose afectados los visitantes que acuden con la expectativa de recibir un servicio de calidad y llevar buenas experiencias, al no encontrar lo dicho, se estarían presentando problemas.

Este hecho ocurriría desde la administración ya que no estarían contando con personal capacitado en rubro de turismo, el Museo Fortaleza Real Felipe a través de los años no estaría prestando atención al desempeño laboral de sus guías turísticos siendo estos partes fundamentales para el buen desarrollo turístico, como también, no se estaría verificando la calidad turística que percibe el visitante, haciendo perder el interés de ser visitado.

Respecto a lo detallado es fundamental formular el problema general y preguntarse ¿Existe relación entre el Desempeño laboral y Calidad de servicio de los guías turísticos en la Fortaleza Real Felipe, 2021? Atendiendo a ello podemos plantear la justificación en el párrafo siguiente.

La elaboración del presente estudio se justificó desde el punto de vista teórico se tienen las siguientes fuentes de información de calidad que argumenten el presente estudio en desempeño laboral: Chávez, De Salas y Bozo, Chiavenato, Trujillo, Acosta y Dueñas, en calidad de servicio se tiene a Cortez, Araya- Castillo y Deming. La justificación práctica se da por la mala organización y falta de verificación del desempeño laboral llevando a un bajo servicio de calidad a los turistas que visitan el museo Real Felipe, hechos que son fundamentales para el crecimiento del turismo en el Callao.

Teniendo como objetivo general a determinar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio de los guías turísticos en la Fortaleza Real Felipe, 2021, así mismo, sus objetivos específicos son determinar la relación entre la motivación y la empatía en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe, 2021, determinar la relación entre la responsabilidad y la seguridad en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe, 2021, determinar la relación entre la evaluación y la capacidad de respuesta en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe, 2021. Finalmente tenemos la hipótesis: Si existe Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los guías turísticos en la Fortaleza Real Felipe 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se plantearán todos los antecedentes relacionados con nuestro tema de investigación, tanto como desempeño laboral y calidad turística, analizando conceptos como definiciones que se asemejen al tema a estudiar, enfocándonos en un inicio en antecedentes internacionales, seguido de nacionales y del lugar donde se expondrán nuestras variables.

En antecedentes internacionales se menciona a la tesis Mexicana de Palomo (2018), "Perfil sociodemográfico y calidad en el servicio de los visitantes del gran Museo del mundo Maya en Mérida, Yucatán". Para esta investigación, el objetivo general describir el perfil socio-demográfico de los visitantes y evaluar la calidad de los servicios del Gran Museo del Mundo Maya, así como generar recomendaciones a la institución para una mejora continua y crecimiento de la organización, la cual tiene como investigación un enfoque cuantitativo y diseño de carácter no experimental, ya que las variables no se manipularon deliberadamente. Al mismo tiempo, es un estudio de tipo transaccional, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento y un tiempo único. Las conclusiones a las que llegó el autor señala que en las últimas décadas se realizaron diferentes estudios sobre la calidad del servicio en los museos, donde se espera que los visitantes puedan tener contenidos de una grata experiencia y satisfactoria curiosidad, para que se pueda llegar a este punto se necesita pensar que el museo es un espacio de construcción nacional que cumple un papel importante es la configuración de la sociedad civil.

En otros antecedentes internacionales se tiene a la tesis Boliviana de Mamani (2017), "Satisfacción del visitante a Museos respecto a la calidad del servicio en los Museos municipales de la calle Jaén". Tiene como objetivo general establecer el nivel de satisfacción del visitante a museos con respecto a la calidad del servicio en los museos municipales de la calle Jaén. La cual tiene como investigación es de tipo Descriptiva, explicativa, teniendo como diseño de la investigación es de tipo no experimental transversal. Mamani (2017) comenta que debido a la falta de presupuestos para las salas de restauración como también del mantenimiento, se están olvidando si los visitantes se sienten satisfechos o no con los servicios que les brindan, puntos que deberían ser necesarios para el buen desarrollo de la actividad turística. El autor de la tesis

hace hincapié en la importancia de saber cuáles son las expectativas y requerimientos que espera un visitante al momento de llegar a un lugar turístico sin que pueda defraudarse.

Continuando con los antecedentes internacionales se tiene la tesis Ecuatoriana de Amendaño y Molina (2020), “Estrategias de mejora a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño, con base en los criterios del sello Press Q.”. Tiene como objetivo general proponer estrategias de mejora a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño con base en los criterios del sello Press Q. La cual tiene como investigación cuali-cuantitativa teniendo que la misma se desarrolló desde la visión cualitativa a partir de una investigación descriptiva, teniendo un enfoque cualitativo se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal administrativo del museo, preguntas que fueron estructuradas con relación a los criterios de la norma UNE 302002. Amendaño y Molina (2020) señalaron que a pesar que existe interés de parte de las autoridades en dar a conocer y ayudar a que los museos tengan una mejor gestión, no hay proyectos establecidos que evidencien la falta de calidad turística, en la cual ellas se enfocan en que se debe dar la mayor satisfacción a los visitantes ya sean desde los más pequeños hasta los adultos mayores.

En las tres tesis internacionales mencionadas como antecedentes, se puede apreciar muy a pesar de no contar con los medios económicos para tener una gestión especializada en calidad de turismo, se puede observar las buenas intenciones de querer que sus museos puedan seguir avanzando con los pocos recursos que cuentan, dando todo de ellos para que los visitantes se lleven una linda y grata experiencia del lugar visitado.

En los antecedentes nacionales se tiene a la tesis que fue realizada en Arequipa de Sotelo (2020), “Analizar la calidad de servicio y la influencia en el nivel de satisfacción del visitante al Museo Arqueológico de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa-2018”. Tiene como objetivo general analizar la calidad del servicio y la satisfacción del visitante al Museo Arqueológico, la cual tiene como investigación a realizar es de tipo cuantitativo. Sotelo (2020) indica que el museo actualmente recibe poca afluencia de público extranjero, esto se debería porque no se tomaría en cuenta cual es la aceptación que tiene

el museo, dando como resultado la poca presencia de los turistas extranjeros, otro punto importante es que no se tiene una buena gestión que ayude a la promoción del museo, ya que al no encontrarse en una ruta turística hace que no se vea tan relevante como otros puntos turísticos.

En otros antecedentes nacionales se encuentra la tesis realizada en Cajamarca de Alcalde (2018), "Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca, 2016". Tiene como objetivo general conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores. - filial Cajamarca. La cual tiene el tipo de estudio descriptiva porque se detalla con mayor precisión y fidelidad la realidad empresarial de la Empresa de Transportes. Alcalde (2018) señala que los trabajadores realizan sus labores mecánicamente, dando a demostrar que no se sienten satisfechos y no a gusto con su trabajo, esto se debería a que no son motivados o tomado en cuenta, esto se reflejaría en el trato que se tiene con los clientes, dando un mal servicio y haciendo que estos pierdan el interés de querer tomar este servicio de transporte.

Continuando con los antecedentes nacionales se tiene a la tesis realizada en Cusco de Bayro (2018), "Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el hotel palacio del Inka del Cusco, área de Service Express". Teniendo como objetivo general analizar el desempeño laboral del recurso humano en el área de Service Express, determinando cómo influye en la calidad de servicio dado al cliente. La cual tiene el tipo de estudio Descriptivo y Correlacional, cuyo propósito es caracterizar sistemáticamente los factores del área de interés del Hotel Palacio del Inka de la ciudad del Cusco, hotel de cinco estrellas, y evaluar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio ofrecido y dado al cliente. Bayro (2018) indica que la falta de calidad dada por el personal, tendrá como resultado un pésimo desempeño, ya que el turista es mucho más exigente y sabe que es lo que está pagando, como también los servicios que ellos deberían de recibir. No solo afectaría a la empresa como tal si no se llegaría a la disminución también del personal.

En estas tres tesis se puede observar que para poder tener un excelente servicio de calidad también es importante la parte humana, ya que el personal que brinda este servicio no se siente motivado o solo trabaja por cumplir lo

establecido, trayendo consigo un mal trato no solo en su entorno laboral, sino también los clientes que acuden a ellos para cubrir algún servicio. Si los empleados fueran motivados o los hicieran sentir que son parte fundamental de la empresa traerán grandes resultados como solo para las empresas si no para ellos mismo.

En los antecedentes locales se tiene a la tesis realizada en Pachacamac, Lurín de Sam (2020) “Calidad de servicio del museo de sitio Pachacamac y la satisfacción del visitante, Lima, 2019”. Tiene como objetivo general determinar de qué manera la calidad de servicio contribuye con la satisfacción del visitante del Museo de Sitio Pachacamac, a su vez el tipo de enfoque cuantitativo porque se utiliza la recolección de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico. Sam (2020) señala que el museo no tuvo un estudio de mercado cuando fue inaugurado, luego de 4 años ha demostrado diferentes dificultades en su calidad de servicio siendo transmitidas por los guías oficiales, quienes son los que ven la realidad problemática ya que son los que suelen ir con los visitantes al santuario arqueológico, en los cuales se puede mencionar falta de servicios básicos como también la poca amabilidad del personal del museo, haciendo hacer pasar un mal momento a los turistas.

Para el siguiente antecedente local se presenta la tesis realizada en Lima de Miranda (2018) “Calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú Lima 2018”. Tiene como objetivo general determinar la calidad de servicio percibida por los turistas, teniendo como diseño de estudio un nivel descriptivo, porque trata de encontrar cualidades, características y enfoques para el buen análisis de manera específica. Miranda (2018) indica que el museo cuenta grandes salas en las cuales se puede apreciar diferentes culturas, pero esto no se daría por igual ya que hay ciertas culturas son más relevantes pero que solo cuentan con pequeñas salas y no pueden mostrar realmente su valor histórico, y terminan pasando desapercibidas por el visitante, otro punto muy importante es el tema de los guías, ya que estos no estarían realizando el recorrido ya establecido, afectando la calidad que brinda el museo, ya que este es uno de los más importante que tiene nuestro país.

En estas 2 investigaciones se observa la importancia de la calidad servicio en ambos casos, pero en diferentes situaciones, ya que muchas veces no es directamente el personal humano quien brinda esas insatisfacciones, si no factores que influyen en completar el servicio de calidad, pero otras ocasiones es el personal directo quien no cumple un trabajo ya estableciendo haciendo que muchas veces un atractivo pierda su valor turístico.

La presente investigación tiene como principal variable el Desempeño laboral, por lo cual, para tener una mayor aproximación a su entendimiento, se citó a los siguientes autores:

Chávez et al. (2014) definen al desempeño laboral como un conjunto de características individuales entre ellas se tienen las habilidades y capacidades que están asociadas con la naturaleza del trabajo que indican como es el comportamiento en un trabajo, ya que el capital humano es la principal fuente para que una organización pueda tener éxito o fracaso.

Chiavenato (como se citaron Álvarez et al. (2018)) señala que el desempeño es la demostración que tiene cada persona en sus distintas actividades que se realizan, en estas se destacan las metas y resultados que se deben alcanzar, este es un proceso en el cual se podrá observar cuales son las cualidades de una persona y su aporte en su lugar de trabajo. Trujillo (2014) indica al desempeño como una evolución del trabajador en una organización y cómo este se desenvuelve en su puesto de trabajo como también de su potencial al desarrollo de un futuro hacia su empresa. (p.6).

Acosta (2018) define el desempeño laboral como evolución de las aptitudes que desarrolla un empleado durante su trabajo, indica también que esa evaluación es individual, que se basa en el valor de cada personal y el cumplimiento de metas que ayudan a mejorar su desempeño laboral. Dueñas (2016) indica que toda organización busca que sus colaboradores siempre mantengan un excelente desempeño en donde se les permita realizar sus diferentes actividades y puedan alcanzar objetivo en un tiempo determinado.

Barroso (como se citó Rengifo, 2018) afirmó que el desempeño laboral atribuye a que se pueda investigar la productividad de una persona, de tal forma que se determinan objetivos estratégicos y se alinea las funciones respectivas

de cada colaborador, como también se observan las fortalezas y debilidades, estableciendo medidas que puedan mejorar el desempeño y finalmente ver el resultado deseado.

Luego de definir el desempeño laboral se procederá con nuestra segunda variable Calidad de servicio donde veremos el significado e importancia de la conservación que es nuestra segunda variable.

Cortez (2017) determina a la calidad según la inspección de un producto o servicio elaborado en donde se controla su productividad y se van desechando los aspectos que se consideren defectuosos según las características ya inspeccionadas. Arraya- Castillo (2013) sustenta respecto a la calidad de servicio como un elemento de estrategia para una mejora de satisfacción como también cubrir las necesidades de la clientela, donde se preocupa en explicar las capacidades y habilidades que son demandadas por las personas, conociendo cual es el sentir sobre su experiencia y qué expectativas tienen de estas.

Deming (como se citaron Dávila y Flores 2017) indican a la calidad de traducir las necesidades a futuro de las personas en propiedades que puedan ser medibles, para que un producto o servicio tenga un buen diseño o fabricación para posteriormente brindar una buena satisfacción a un valor que la clientela estaría dispuesta a pagar.

En la actualidad la calidad tiene muchas definiciones en las cuales también se han sumado diferentes modelos de gestión de calidad relacionados permanentemente a un instrumento eficaz para el funcionamiento en una empresa y la mejora de los productos o servicios que se vayan a brindar. Estos modelos facilitan los conocimientos más importantes en una establecida organización, como también tener en cuenta los diferentes puntos de vista con otras organizaciones y comparar qué expectativas se tienen de cada una.

En esta investigación usaremos el modelo Service Quality (**SERVQUAL**) de Parasuraman, Zeithaml y Berry que fue creado en 1985 donde expusieron el modelo de calidad en el servicio el cual fue llamado SERVQUAL. Se basa en la determinación de las expectativas que tienen nuestros clientes viéndose en el estado deseado sobre qué es lo que ellos se imaginan que van a tener como experiencia de servicio, por otra parte, la percepción con sus 5 sentidos en la

experiencia de servicio o realidad de las personas. En este modelo ellos detallaron diez puntos de vista de valoración titulados “determinantes de la calidad en el servicio”, fue después de muchos cuestionamientos por su prueba empírica, que los mismos autores tuvieron que renovarlo, dando así paso a una reducción de evaluación que consta de solo cinco dimensiones:

1. Confiabilidad: Es la aptitud que tienen los trabajadores para la ejecución de un servicio que se pueda dar a futuro de forma honesta y concisa hacia las personas. 2. Capacidad de respuesta: Es la capacidad de escuchar atentamente a las interrogantes o necesidades que puedan tener las personas y la facilidad de dar una pronta solución para favorecer el servicio rápido y eficaz. 3. Seguridad: Son las informaciones que son adquiridas de parte de los trabajadores y como estos tienen la destreza para que los consumidores puedan confiar en ellos mediante el trabajo que vayan a desempeñar. 4. Empatía: Es la forma de entender las necesidades del cliente, ponerse en su lugar y poder entender que es lo que le está pasando o cuál es su inconformidad ante el servicio brindado. 5. Aspectos tangibles: Son los aspectos que tienen dichos lugares que van a brindar el servicio al público, como también el aspecto del trabajador que ofrecerá dicho servicio.

Sobre los métodos ya conocidos, el modelo SERVQUAL ha sido muy aprobado y empleado en varios entornos laborales, por lo tanto, se comprueba que es un instrumento muy asertivo y, sobre todo eficiente para calcular la calidad de servicio en las diferentes empresas del mundo. Este método examina una investigación mediante unas encuestas que son fundamentadas en una previa evaluación de la calidad, en donde se toma en cuenta cual es percepción y expectativa que tiene los clientes. Las dimensiones del modelo SERVQUAL fueron se crearon de forma general para diferentes organizaciones en donde se quiere implementar, recolectando las opiniones de los clientes en punto determinado del tiempo.

Los creadores del modelo SERVQUAL presentan unas brechas que contienen fundamentalmente todo acerca del servicio, que son observar las necesidades de los clientes, el conocimiento del mismo servicio y sobre todo la percepción que mantienen los trabajadores acerca de las exigencias de los clientes. Estas brechas establecen cinco diferencias que suscitan algunos

problemas al momento de brindar un servicio y estas puedan intervenir cuando se esté dando una valoración al término de calidad de servicio de parte de los clientes.

Primera brecha: Desigualdad en medio de las expectativas del cliente y apreciaciones de la administración sobre las expectativas pueda tener de dicho consumidor. Segunda brecha: Desacuerdo entre las percepciones que tiene la administración sobre las expectativas que tiene un cliente y las características de calidad del servicio. Tercera brecha: Contradicción entre las características de la calidad del servicio y el servicio que es verdaderamente dado al cliente. Cuarta brecha: La diferenciación en que es lo que se le otorgará al cliente y el medio en cómo se informa sobre el servicio que se dará a los clientes. Quinta brecha: Existe una quinta brecha, que marca distancia entre las expectativas que se tiene del servicio y la calidad que es percibida por parte del consumidor. De estas cinco brechas se examinan las maneras en cómo descubrir cuáles son los elementos en donde una organización puede estar fracasando.

Las definiciones principales de la presente investigación son las siguientes; la calidad, esta es la característica o agrupación de características que permiten medir su valor RAE (2021); desempeño, este es la realización de las funciones o lo asignado laboralmente a una persona dependiendo de su cargo, RAE(2021); turismo, este es un fenómeno de desplazarse de un lugar a otro por diferentes motivos, abarcando sus actividades y el gasto que realizan para hacer estas, OMT (2021); museo, estos son espacios participativos para la observación sobre cómo fue el pasado, cuidando los objetos para que las siguientes generaciones pueden tener acceso a estos, asegurando el acceso al patrimonio para todas las personas, ICOM (2019); guías de turismo, son los anfitriones de un determinado lugar turísticos siendo la primera imagen que recibe un visitante, como también las principales voces de dichos lugares brindando información especializada y certificada siempre con amabilidad y hospitalidad, Martínez (2013); satisfacción del cliente, nos dice que es la forma de calcular la satisfacción de las personas sobre los servicios o productos que puede ofrecer una empresa, Peiró (2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

El enfoque de la presente investigación es Cuantitativa dado que se emplean herramientas informáticas como también estadísticas para lograr resultados de la presente investigación. Hernández et al. (2014) lo definen como una agrupación de procesos que emplea una recolección de información para que luego se pueda demostrar las distintas hipótesis que tengan un fundamento con medición numérica y a su vez con estudio estadístico, con el objetivo de poder fijar normas de comportamientos y así evidenciar las teorías.

El presente estudio es de tipo básica, Ríos (2017) nos dice que es la base para futuros estudios que buscan extender o actualizar diferentes conceptos existentes que ya han sido fundamentados de forma científica y que se hayan dado a través de distintos tipos de fuentes.

Esta investigación se define como un diseño No Experimental, Transversal Correlacional: Gallardo (2017) señala para el diseño no experimental que las variables a estudiar son sucesos que anteriormente han estado presentes y no logran ser examinadas, para esto al investigador no se le permite hacer uso de maniobrar las variables establecidas. (p. 49).

A su vez, la investigación es de corte transversal, Rodríguez y Mendivelso (2018) nos indican que este corte se cataloga como una investigación observacional siendo de base individual que tiene dos propósitos, siendo uno de ellos descriptivo y el otro analítico. Asimismo, se le conoce de 2 formas, como un estudio de prevalencia o de una encuesta transversal, teniendo como objetivo principal determinar la frecuencia de una condición en la población que se estudia. (p.142).

El estudio tiene una comprensión Correlacional simple en la cual Santisteban (2014) nos manifiesta que el análisis correlacional tiene como objetivo saber cuál es el nivel de concordancia que se pueda hallar entre dos o más variables existentes, en diferentes situaciones pueden ser relaciones múltiples entre variables asociadas entre sí.

3.2 Variables y operacionalización:

El presente estudio de investigación es cuantitativo y cuenta dos variables.

A continuación, se va a describir la primera variable, desempeño laboral, comenzando por su definición conceptual Franklin et al. (2014) nos dice que desempeño laboral es la conducta que exponen los trabajadores al momento de realizar su jornada laboral, por lo tanto, es la acciones que hacen y por la cual los consumidores perciben como su contribución a los propósitos organizacionales que han sido trazados.

En la primera definición operacional de la primera variable se entiende que según Cárdenas (2014) se caracteriza ya que describe cual es cualidad y características de una variable como también saber cuáles son las correctas exigencias de un estudio, a su vez permite la explicación del concepto de una variable a estudiar en una pesquisa.

En la primera variable de estudio se encuentran los siguientes indicadores: Incentivo al guía, premiación, puntualidad y faltas, conocimiento del recorrido y de los lugares a visitar, recorrido turístico, protocolos de seguridad.

Como segunda variable tenemos a Calidad de servicio, Melara (2017) sustenta respecto a la calidad de servicio como un elemento de estrategia para una mejora de satisfacción como también cubrir las necesidades de la clientela, donde se preocupa en explicar las capacidades y habilidades que son demandadas por las personas, conociendo cual es el sentir sobre su experiencia y qué expectativas tienen de estas.

En la segunda variable de estudio se encuentran los siguientes indicadores: Aceptación de Sugerencias, preguntas y respuestas, servicio rápido, cortesía y amabilidad, atención personalizada, comportamiento confiable, cuidado de la salud, dominio del tema.

Como escala de medición ordinal tipo Likert, en la cual se numeró del 1 al 5 distribuidos en: Totalmente de acuerdo (5) / De acuerdo (4) / Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) / En desacuerdo (2) / Totalmente en desacuerdo (1).

3.3 Población, muestra y muestreo

López y Fachelli (2015) definen a la población como el total de componentes que constituyen un estudio que será analizado y sobre el cual se quiere llegar a las conclusiones para conocer cuál es su naturaleza y teoría estadística.

Se determinó ejecutar la subsecuente investigación en el Museo Real Felipe, Callao, ya que será el lugar donde se realizará dicha investigación. La presente investigación es una población de 590 turistas mensuales de acuerdo a la base de datos del Museo, en los cuales se tienen diferentes tipos de turistas ya sean nacionales como internacionales que tiene la edad 19 años, en su mayoría siendo mujeres las que muestran mayor interés por el recorrido turístico, que acuden de forma personal como también adquiriendo tours de las diferentes agencias de viaje que operan en nuestro país. (Dirección de Museos del ejército 2021).

Como criterios de inclusión se tiene a los turísticas que visitan el Real Felipe interesadas en saber de historia, cultura y que hayan completado el recorrido con el guía turístico.

Como criterios de exclusión se tiene a los turistas que visitan el Real Felipe y solo ingresan a tomar fotografías, que vienen de pasear y turistas que no contratan el servicio del guiado.

Muestra:

La muestra de este estudio es para una comunidad de 590 turistas que acuden mensualmente, siendo una población finita ya que se conoce el número de visitantes que acuden al Museo Real Felipe, a su vez con margen de desacierto de 5% y un nivel de veracidad del 95%, de tal modo, se logra la conclusión de 233 turistas a los cuales se les aplicará el instrumento de esta investigación.

$$N = \frac{NZ^2 PQ}{d^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

En donde:

n: Tamaño de muestra que queremos calcular

N: Tamaño de la población

Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso.

d: Error máximo admisible

A continuación, se procederá a reemplazar los datos en la fórmula de la población finita para comprobar cómo se halló el resultado final.

$$\frac{590 \times (1.96)^2 \times (0.50 \times 0.50)}{(0.05)^2 (590-1) + (1.96)^2 (0.50 \times 0.50)}$$
$$\frac{2,266.544 \times 0.25}{1.4725 + 0.9604}$$
$$\frac{566.636}{2.4329}$$
$$\mathbf{N=233}$$

Muestreo:

En la presente investigación, se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple, para seleccionar a los participantes de encuesta, Sandoval (2013) señala que esta muestra tiene una característica principal cuando se quiere establecer una determinada población, esta característica es la selección de las personas ya que estos son elegidos al azar puesto que tienen la misma probabilidad de ser elegidos para esta investigación. (p.46).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la elección de la técnica adecuada depende de los problemas que se desean resolver, por tal motivo la elección de esta es fundamental en todo proceso de investigación, por tal motivo se define a la técnica como los procesos e instrumentos que se emplean al momento de iniciar la investigación de un determinado fenómeno, con estos métodos se pueden recopilar y examinar información, dando como resultado el objetivo de todo estudio, que es lograr nuevos conocimientos, Mousalli (2015). Dentro de la investigación se tiene presente como herramienta principal la encuesta en cual nos define López (2015) que la encuesta es una técnica muy utilizada para los estudios sociales que a lo largo de los años se ha extendido en las investigaciones científicas, para luego ser una acción en la cual todos intervenimos en cualquier momento.

Para este estudio se emplea el instrumento el cual se entiende por Fariñas et al. (2014) como el comienzo de un procedimiento en el cual el investigador puede acercarse a las personas para conseguir información de ellos, de tal modo el instrumento precisa el trabajo del investigador. A su vez tenemos como principal a el cuestionario que nos define Fachelli (2015) como el instrumento que recoge los datos en donde se formulan las preguntas de forma sistemática y en orden, teniendo las respuestas mediante un registro establecido.

Esta indagación se llevó a cabo utilizando la técnica de encuesta teniendo como instrumento el cuestionario en cual las personas que lo completaran son aquellas personas que hayan completado el recorrido turístico, en el cual la encuesta consta de 31 items claras y concisas, en el cual también se utilizará la escala de Likert: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. Los turistas tendrán que responder desde su punto de vista y marcar con una X en cada casillero correspondiente, para recolectar la información y así poder obtener los objetivos proyectados.

La investigación presenta la validez y confiabilidad, en la cual los instrumentos se acomodan a los requerimientos del investigador. La validez se relaciona con la capacidad que pueda tener un instrumento al momento de hacer una cuantificación de forma relevante y adecuada, midiendo características por

el cual fue elaborada, Hurtado (2015). Para este estudio se validaron los instrumentos por los siguientes expertos: Mg. Zevallos Gallardo Verónica, Doctora Salvador García Claribel, Mg. Tovar Zacarías Carlos. El procedimiento usado fue de Alfa de Cronbach que señala la confiabilidad en el instrumento, información que se recaudó fue ingresada al programa SPSS 20, teniendo como certeza a los 233 visitantes del Museo Real Felipe.

Según Mendoza el Alfa de Cronbach (como se citó en Hernández, 2017) es el método más usado en el cual se puede conocer si una medición es confiable, este método solo es utilizado cuando se posee instrumentos que tienen escala, en otras palabras, los instrumentos medibles a través de diferentes ítems.

Habiendo aplicado la confiabilidad se tiene como resultado para el instrumento de 0.960 de los 31 ítems.

Análisis de confiabilidad

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad entre las variables Desempeño Laboral – Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	31

Fuente: Elaboración propia

Respecto al resultado de la tabla 1, se observa el resultado obtenido en la fiabilidad de resultado igual a 0.960 de verificación aceptable en tanto se pudo lograr un valor superior a parámetro establecido y que debe ser mayor a 0.8 para corroborar la aceptación del instrumento.

3.5 Procedimientos

En esta indagación se utiliza la técnica de encuesta la cual fue aplicada a 233 visitantes. La aplicación de las encuestas fue realizada en 15 días, en los cuales se pidió permiso al Museo Real Felipe para poder realizar las encuestas al finalizar el recorrido de los visitantes, como también el permiso de estos

visitantes para que puedan completar dicho instrumento, al finalizar se procedía a la toma de fotografías, dando constancia del cumplimiento de la investigación.

En esta investigación se utilizó el programa SPSS, en la cual se muestra toda aquella muestra que fue utilizada estadísticamente para este estudio. Fachielli (2015) señala como un conjunto estadístico que integran programas y subprogramas estructurados de tal forma que cada uno se enlaza con todos los demás, así el rendimiento del conjunto es más alto que el total de las partes.

3.6 Método de análisis de datos

Para la presente investigación se utilizó el método de análisis estadístico y deductivo, por lo cual, para tener un mayor entendimiento, se citaron a los siguientes autores:

Comenzaremos con la definición del análisis estadístico en cuál Hurtado (2012) nos define que es una rama de la matemática que se encarga de los análisis de datos recaudados en una investigación, que es aplicada como una herramienta que da acceso al investigador a organizar, agrupar, analizar como también a la interpretación de resultados, tomando como base el análisis mental para la construcción del conocimiento, para así obtener respuestas a las interrogantes que se formulan en el problema de dicha investigación.

Tenemos el método descriptivo en el cual Calduch (2014) define que el objetivo es conocer la realidad que a lo largo de su investigación ha obtenido o del conocimiento que logró a través de la información alcanzada.

Otro método utilizado es el inferencial por el cual se entiende como la rama que tiene la labor de realizar deducciones como inferir propiedades, tendencias y conclusiones, mediante una muestra. Siendo su papel principal hacer proyecciones, interpretaciones y comparaciones, Raffino (2020). Dentro del método inferencial se eligió el Rho de Spearman que es usado en las variables cuantitativas, basándose en reemplazar el valor de cada variable por sus categorías. Para su cálculo se debe ordenar los valores de cada tipo para cada variable sea X o Y, como también la asignación de un rango. Si se logra

una correlación, los rangos tienen que ser consistentes: Rangos bajos de X darán una correlación con los rangos bajos de Y.

Para la finalización de los métodos tenemos el Deductivo en el cual Abreu (2014) nos dice que este método permite la determinación de las características de una realidad que es estudiada por resultados o derivaciones, a través de la deducción se originan las consecuencias individuales o particulares de las conclusiones generales que son aceptadas. (p. 200).

3.7 Aspectos éticos

Se consideró el respeto de las respuestas de cada encuestado, como también la información que se recolectó solo fue usada con fines académicos para sustentar esta investigación. Los visitantes que ayudaron en el estudio, no fueron expuestos a ningún peligro, y fueron encuestados con su propio conocimiento y voluntad, siendo amables con el llenado de las encuestas. Se ha respetado la guía que nos brindó la Universidad César Vallejo como también las normas APA 7ma edición. La información que se recaudó no fue manipulada en ningún momento por la autora, dando confiabilidad a la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Prueba de Hipótesis

Tabla 2

Correlación de la Hipótesis General

			DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,837
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	233	233
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,837	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	233	233

Fuente: elaboración propia

En la tabla 2 se aprecian dos resultados muy importantes que permiten responder respecto a la hipótesis planteada que manifiesta lo siguiente; respecto a la correlación entre las variables, desempeño laboral y calidad de servicio obteniendo un Rho de Spearman igual a 0.837 o 83.7% correlación positiva fuerte, de la misma manera se analiza el valor de significancia entre ambas variables del cual se ha logrado un resultado igual a 0.000, valor significativo de aceptación de la hipótesis alterna y rechaza la nula. Afirmando que si existe relación positiva entre el desempeño laboral y la calidad de servicio.

Prueba de Hipótesis Específicas

Tabla 3

Correlación de la Hipótesis Específica 1

			Motivación	Empatía
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,641
		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	233	233
Empatía	Coeficiente de correlación	,641	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	233	233

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3 se aprecian dos resultados muy importantes que permiten responder respecto a la hipótesis planteada que manifiesta lo siguiente; respecto a la correlación entre las dimensiones, motivación y empatía obteniendo un Rho de Spearman igual a 0.641 o 64.1% correlación positiva considerable, de la misma manera se analiza el valor de significancia entre ambas dimensiones del cual se ha logrado un resultado igual a 0.000, valor significativo de aceptación de la hipótesis alterna y rechaza la nula. Afirmando que si existe relación positiva entre la motivación y empatía.

Tabla 4

Correlación de la Hipótesis Específica 2

		Responsabilidad	Seguridad	
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,839
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	233	233
Seguridad		Coeficiente de correlación	,839	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	233	233

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 se aprecian dos resultados muy importantes que permiten responder respecto a la hipótesis planteada que manifiesta lo siguiente; respecto a la correlación entre las dimensiones, responsabilidad y seguridad obteniendo un Rho de Spearman igual a 0.839 o 83.9% correlación positiva fuerte, de la misma manera se analiza el valor de significancia entre ambas dimensiones del

cual se ha logrado un resultado igual a 0.000, valor significativo de aceptación de la hipótesis alterna y rechaza la nula. Afirmando que si existe relación positiva entre la responsabilidad y la seguridad.

Tabla 5

Correlación de la Hipótesis Específica 3

		Evaluación	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,622
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	233	233
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,622	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	233	233

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5 se aprecian dos resultados muy importantes que permiten responder respecto a la hipótesis planteada que manifiesta lo siguiente; respecto a la correlación entre las dimensiones, evaluación y capacidad de respuesta obteniendo un Rho de Spearman igual a 0.622 o 62.2% correlación positiva considerable, de la misma manera se analiza el valor de significancia entre ambas dimensiones del cual se ha logrado un resultado igual a 0.000, valor significativo de aceptación de la hipótesis alterna y rechaza la nula. Afirmando que si existe relación positiva entre la responsabilidad y la seguridad.

V. DISCUSIÓN

Es necesario identificar el cumplimiento de nuestros objetivos tanto de manera general y específica que permite realizar una discusión coherente y lógica, así como rescatar las críticas que puedan existir entre nuestros resultados y los resultados de las investigaciones previas. De esa manera resaltar todos los valores de conocimiento por medio de un análisis crítico entre todas las investigaciones.

En primer lugar, discutimos respecto al objetivo general del estudio logró determinar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio de los guías turísticos en la Fortaleza Real Felipe, 2021. Donde se afirma por medio de los resultados que brindan la aceptación de los resultados en tanto se ha obtenido un Rho de Spearman de correlación igual a 0.837 y una significancia de valor 0.000 que permiten contrastar la hipótesis planteada por la autora. Por ello también es necesario demostrar por medio del análisis descriptivo dichas afirmaciones donde en la tabla 6 se muestra el desempeño laboral que realizan los colaboradores durante el recorrido o al momento de brindar el servicio a los usuarios en ella se muestra que el 84.55% manifestaron estar totalmente de acuerdo respecto a su desempeño, así como el 11.59% manifestaron estar de acuerdo a su desempeño y por último el 3.86% manifestaron estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo respecto a la variable desempeño. Por otro lado, en la tabla 10 Se muestra la calidad de servicio que realizan los colaboradores durante el recorrido o al momento de brindar su atención hacia los usuarios en ella se muestra que el 80.69% manifestaron estar totalmente de acuerdo respecto a la calidad de servicio y por último el 19.31 % manifestaron estar de acuerdo, respecto a la variable calidad de servicio. En tanto es necesario dar a conocer que todos los resultados se sustentan en la medida que es comparable al estudio de realizado por (Bayro, 2018) en el cual indica que la carencia de calidad brindada por el colaborador, tendrá como resultado negativo y ello se refleja en cuanto a su desempeño, ya que el turista es mucho más exigente y sabe que es lo que está pagando y los servicios que ellos deberían de recibir. De la misma manera en los fundamentos teóricos encontramos a Chávez, De Salas y Bozo (2014) nos define al desempeño laboral como las características que tiene cada persona, donde se resaltan las habilidades y capacidades, estas

se reflejan en los comportamientos que se tengan en un trabajo, siendo este comportamiento el pilar principal para el éxito o fracaso en una organización. Continuando con los fundamentos teóricos tenemos a Cortez (2017) que determina a la calidad como la inspección que se da a un producto o servicio, donde se controla su evolución para luego ir descartando lo ya inspeccionado. Ello significa que es necesario enfocar una gestión de desempeño, así como su evaluación permanente hacia los guías turísticos, asimismo es necesario coordinar y poner a disposición herramientas para el personal mejorar las condiciones de la Fortaleza del Real Felipe. Control y documentar todas las incidencias que puedan ocurrir durante el servicio al usuario turístico.

Continuado con las discusiones, se tiene al objetivo específico 1 donde el estudio logró determinar la relación entre la motivación y la empatía en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe, 2021. Donde se pudo afirmar por medio de los resultados que brindan la aceptación de los resultados en tanto se ha obtenido un Rho de Spearman de correlación igual a 0.641 y una significancia de valor 0.000 que permiten contrastar la hipótesis planteada por la investigadora. Es necesario demostrar por medio del análisis descriptivo dichas afirmaciones donde en la tabla 7 se observa que la motivación laboral realizada por el personal durante el recorrido y al momento de brindar el servicio al turista muestra que el 69.53% manifestaron estar totalmente de acuerdo respecto a la motivación y por último el 30.47% manifestaron estar de acuerdo sobre su nivel de motivación observada por el turista. Por otro lado, en la tabla 11 se muestra el nivel de empatía observada por el turista hacia los colaboradores durante el recorrido y al momento de brindar toda su cordial atención hacia los turistas, en ella se muestra que el 80.69% manifestaron estar totalmente de acuerdo respecto a la empatía brindada por el colaborador y por último el 19.31 % manifestaron estar de acuerdo, respecto a la dimensión empatía. En tanto es necesario dar a expresar que todos los resultados se sustentan y discute en la medida que tiene una similitud muy comparable al estudio de realizado por (Alcalde, 2018) donde señala que: los trabajadores realizan sus labores mecánicamente, dando a demostrar que no se sienten identificados, satisfechos y no a gusto con sus funciones, esto se debería a que no son motivados, esto se reflejaba en el trato que se tiene con los usuarios, brindando un mal servicio y

haciendo que estos pierdan el interés de querer tomar este servicio de transporte. De la misma manera en los fundamentos teóricos encontramos a Acosta (2018) que define al desempeño laboral como toda evolución de las aptitudes desarrolladas por los trabajadores, como también el logro de metas que favorecen en su desempeño laboral. Continuando con los fundamentos teóricos tenemos a Arraya-Castillo (2013) que sustenta a la calidad como la estrategia para una mejor satisfacción de las necesidades del cliente, donde se procure entender las demandas de las personas conociendo su experiencia y expectativa. Ello significa que es necesario focalizar la gestión dirigida al personal motivado y como esa motivación se refleja en el agrado y buena empatía que ellos brindan al usuario turístico, es necesario preparar al colaborador de manera permanente, es por ello necesario coordinar y poner a disposición herramientas de coach o capacitación dirigidos al personal buscar mejorar sus emociones y ánimo sus condiciones laborales en la Fortaleza del Real Felipe. Evaluación permanente tomando apuntes documentados y registrando sus buenas acciones y premiando su desempeño servicial pues un colaborador motivado demuestra mayor empatía durante el servicio al turista.

Siguiendo con las discusiones, se tiene al objetivo específico 2 que logró determinar la relación entre la responsabilidad y la seguridad de los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe, 2021. Se pudo afirmar por medio de los resultados que brindan la aceptación de los resultados en tanto se ha obtenido un Rho de Spearman de correlación igual a 0.839 y una significancia de valor 0.000 que permiten contrastar la hipótesis planteada por la investigadora. Por ello es necesario demostrar por medio del análisis descriptivo dichas afirmaciones donde en la tabla 8 se observa que la responsabilidad que realiza el personal durante el recorrido en la Fortaleza Real Felipe es agradable como se sugiere y anima a vivir dicha experiencia, así como brindar el buen trato al turista nos muestra que el 80.69% manifestaron estar totalmente de acuerdo respecto a la responsabilidad y por último el 19.31% manifestaron estar de acuerdo sobre su nivel de responsabilidad brindada la cual fue observada por el turista. Por otro lado, en la tabla 12 se muestra el nivel de seguridad brindada por los colaboradores y la cual fueron observadas por el turista durante el recorrido y al momento de brindar su cordial servicio hacia el turismo, en ella se

observa que el 80.69% manifestaron estar totalmente de acuerdo respecto a la seguridad que brinda el museo, el 15.45% manifestó estar de acuerdo y por último el 3.86 % manifestaron estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo, respecto a la dimensión seguridad. Asimismo, es importante expresar que todos los resultados se discuten y sustentan en la medida que tiene una similitud muy comparable al estudio de realizado por (Sotelo, 2020) nos indica que el público en general debe sentirse seguro de que va a recibir un buen servicio y ello depende de que los colaboradores estén preparados respecto al nivel de responsabilidad que el Museo difunda entre sus valores institucionales. De la misma manera en los fundamentos teóricos encontramos a Trujillo (2014) que indica al desempeño como toda evolución del empleado en una organización y el desenvolvimiento que este realiza, a su vez del potencial que este aporta en el desarrollo de su empresa. Continuando con los fundamentos teóricos tenemos a Dávila y Flores (2017) señalan a la calidad como la forma de interpretar las futuras necesidades de las de personas, para que estas tengan un mejor diseño y luego puedan ser brindadas a un valor que la clientela pueda pagar. En este aspecto es necesario poner en manifiesto la necesidad de mejorar el compromiso responsable de los colaboradores y dar seguridad de que se realizará un servicio turístico de calidad, todo ello en función a la estrategia de la gerencia de la Fortaleza Real Felipe, donde se designe todos los recursos necesarios para brindar una buena experiencia al turista reconociendo que ellos son lo más primordial para la organización y que ello es una política en la medida que se aplican y difunden los valores de responsabilidad y seguridad del buen servicio.

Finalizando con las discusiones, se tiene al objetivo específico 3 que logró determinar la relación entre la evaluación y la capacidad de respuesta de los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe, 2021. Se pudo afirmar respecto a los resultados de aceptación en tanto se ha obtenido un Rho de Spearman de correlación igual a 0.622 y una sig de valor 0.000 que permiten contrastar la hipótesis planteada por la investigadora. Es necesario demostrar lo manifestado por medio del análisis descriptivo que respaldan las afirmaciones donde en la tabla 9 se observa que la evaluación es exitosa durante el recorrido en la Fortaleza Real Felipe ello garantiza el cumplimiento de una experiencia de buen

servicio, los resultados nos muestra que el 61.37% manifestaron estar totalmente de acuerdo respecto a la evaluación, el 30.90% indicaron estar de acuerdo y por último el 7.73% manifestaron estar ni de acuerdo/ ni en desacuerdo sobre la evaluación que se debe dar en los guías de manera periódica para garantizar una calidad de servicio. En la tabla 13 se muestra la capacidad de respuesta brindada por los guías que fueron observadas por el turista durante el recorrido turístico, se observa que el 80.69% manifestaron estar totalmente de acuerdo respecto a la capacidad de respuesta que se brinda en el museo y por último el 19.31% manifestó estar de acuerdo, respecto a la dimensión capacidad de respuesta. Finalmente es importante mencionar los resultados que se discuten, sustentan y comparable respecto al estudio previo realizado por (Avendaño y Molina, 2020) señalaron que a pesar que existe interés de parte de las autoridades en mejorar la capacidad de respuesta está en función de garantizar una evaluación constante dar a conocer, ayudar y brindar soporte inmediato cuando la soliciten los guías, ello garantizará una respuesta rápida de manera estratégica. De la misma manera en los fundamentos teóricos encontramos a Rengifo (2018) indica que mediante el desempeño laboral se puede conocer la productividad de los trabajadores, observando sus debilidades como fortalezas, para luego establecer medidas que mejoren su desempeño y lograr un resultado favorable. Es importante que se evalúe el desempeño de los guías turísticos y medir su capacidad de respuesta en cualquier evento o incidencia que pueda ocurrir durante el recorrido, es necesario que ello sea analizado por todos los integrantes del museo y ver planes estratégicos en cuanto a una respuesta rápida.

VI. CONCLUSIONES

La primera conclusión es respecto al objetivo general que, si existe relación entre las variables desempeño laboral y calidad de servicio de los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe. Dicha afirmación se concreta por su nivel de coeficiente de Rho de Spearman de valor 0.837 que es positivo considerable con un Pvalor de 0.000, éste pone en práctica afirmando que a mayor desempeño laboral mayor calidad de servicio.

Continuando se concluye respecto al objetivo específico 1 que, si existe relación entre las dimensiones motivación y empatía de los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe. Dicha afirmación se contrasta por su nivel de coeficiente de Rho de Spearman de valor 0.641 que es positivo considerable con un Pvalor de 0.000, éste pone en práctica afirmando que a mayor motivación mayor empatía.

Siguiendo con las conclusiones respecto al objetivo específico 2 que, si existe relación entre las dimensiones responsabilidad y seguridad de los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe. Dicha afirmación se contrasta por su nivel de coeficiente de Rho de Spearman de valor 0.839 que es positivo considerable y un Pvalor de 0.000, éste pone en práctica afirmando que a mayor responsabilidad mayor seguridad en el servicio.

Para finalizar se concluye respecto al objetivo específico 3 que, si existe relación entre las dimensiones evaluación y capacidad de respuesta de los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe. Dicha afirmación se contrasta por su nivel de coeficiente de Rho de Spearman de valor 0.622 que es positivo considerable y un Pvalor de 0.000, éste pone en práctica afirmando que a mayor evaluación mayor capacidad de respuesta.

RECOMENDACIONES

La primera recomendación es realizar planes de seguimiento del desempeño laboral que busque reducir las fallas y problemas del guiado turístico, garantizando la calidad de servicio reduciendo resultados negativos que no permiten ni suman a la imagen de la Fortaleza del Real Felipe.

Continuando con nuestras recomendaciones, es necesario realizar capacitaciones y talleres de integración con mayor frecuencia, así como de coach que motive al colaborador y logre incrementar la buena empatía de los guías, recordar que un colaborador bien motivado es sinónimos de turistas agradecidos por la empatía brindada por los guías de la Fortaleza del Real Felipe.

Siguiendo, se recomienda que es necesario fomentar una cultura organizacional por parte de las autoridades del museo que incluyan valores como la responsabilidad en los guías y ello permita un nivel de seguridad agradable al turista que acudirá frecuentemente a la Fortaleza del Real Felipe.

Finalizando con nuestras recomendaciones, es necesario realizar evaluaciones periódicas, pero dichas evaluaciones deben ser objetivas teniendo una finalidad clave para fortalecer la capacidad de respuesta de los guías, siendo ello, una garantía de un buen servicio en la Fortaleza del Real Felipe.

REFERENCIAS

Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience* (9). [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)

Acosta, N. (2018, 29 de diciembre). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?*. <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>

Akins, C. (2016). Service Quality. *Trident-Consulting LCC*. (30). <https://www.arounddeal.com/profile/christopher-akins/l0lzfqcqlu/>

Alcalde, M. (2018). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca] <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1958/TESIS%20-%20CPC.%20MAYRA%20YAQUELINE%20ALCALDE%20MARTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Amendaño, M. y Molina, J. (2020). *Estrategias de mejora a la calidad del servicio que brinda el Museo Alberto Mena Caamaño, con base en los criterios del sello Press Q.* [Tesis de titulación, Universidad Iberoamericana del Ecuador] <http://repositorio.unibe.edu.ec/bitstream/handle/123456789/297/AMENDA%c3%91O%20AUCATOMA%20MARITZA%20ELIZABETH%2c%20MOLINA%20QUEVEDO%20JOSELYN%20ESTEFANIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Álvarez, B. y Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Revista Didasc*,(2). [file:///C:/Users/Amor/Downloads/Dialnet-ElDesempenoLaboral-6596591%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Amor/Downloads/Dialnet-ElDesempenoLaboral-6596591%20(1).pdf)

Arraya- Castillo. (2013). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Science Direct*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400>

Bayro, D. (2018). *Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel palacio del Inka del Cusco, área de service express* [Tesis de titulación, Universidad Andina del Cusco]

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1936/1/Diego_Tesis_bachiller_2017.pdf

Bruwer, J. (2012). Service Quality Perception and Satisfaction: Buying Behaviour Prediction in an Australian Festivalscape. *International Journal of Tourism Research*. (22).

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/jtr.1901>

Calduch, R. (2014). Métodos y técnicas de investigación internacional. *Revista Universidad Complutense De Madrid* (2).

<https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>

Chávez, S., De las Salas, M. y Bozo, A. (2014). Competencias gerenciales y desempeño laboral en Empresas aseguradoras. *Revista Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, (12).

[file:///C:/Users/Amor/Downloads/Dialnet-CompetenciasGerencialesYDesempenoLaboralEnEmpresas-6430951%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Amor/Downloads/Dialnet-CompetenciasGerencialesYDesempenoLaboralEnEmpresas-6430951%20(1).pdf)

Chiavenato, I. (2001) (Eds.). *Administración de recurso humanos*. McGraw-Hill.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Cisneros, et al. (2018). Calidad del servicio y su impacto en el turismo cultural: estudio de caso Museo Municipal. *Espacios* (39).

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p09.pdf>

Consejo internacional de Museos [ICOM] (2021, 12 mayo). *Icom Museum*. <https://icom.museum/es/sobre-nosotros/>

Cortez, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Interconsulting Bureau S.L.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RhkwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=definicion+de+calidad&ots=XSqoZuBWG3&sig=RIP848WwU53eVwEn5yFHmX-g8l#v=onepage&q&f=false>

Dávila, K. y Flores, M. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico El Cántaro e.i.r.l. de Lambayeque* [Tesis de titulación, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/848/1/TL_DavilaTorresKarenFloresDiazMeliza.pdf

Dueñas, F. (2016). *7 Características de un colaborador de alto desempeño*. Blog de Talento Humano.

<https://blog.acsendo.com/productividad/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno/>

Franklin, E. y Krieger, M. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Pearson educación (1).

García, et al. (2020). *Correlación: no toda correlación implica causalidad*. *Revista alergia México* (3).

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354&lng=es&nrm=iso

García, F. y Pizarro, P. (2020). *Influencia de los guías de turismo en la calidad del servicio en el Museo del Convento de San Francisco*. *Rev. Investigaciones ULCB* (2).

<https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/article/view/180/348>

Huallanca, J. (2017). *Análisis de la calidad de servicio del Museo de la Electricidad, distrito de Barranco en el año 2017* [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6961/Huallanca%20-%20SJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hurtado, J. (2012). *Análisis estadísticos de datos*. *Deimos Estadística*.
<https://www.deimosestadistica.com/analisis-estadisticos-de-datos/>

Kim J. H. y Lee S. Y. (2018). *Effects of Servicescape on Perceived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcomes in Public Service*

Facilities. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*. (125).
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.3130/jaabe.13.125?needAccess=true>

López-Roldas, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa*. Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Matos, R. y Olano, H. (2020). *La calidad de servicio de guiado y su influencia en la satisfacción de los turistas nacionales en el Museo Convento San Francisco y Catacumbas - Lima, 2019* [Tesis de titulación, Universidad Peruana de las Américas]

<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/930/TESIS%20-MATOS%20-OLANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mamani, C. (2017). *Satisfacción del visitante a Museos con respecto a la calidad del servicio en los Museos municipales de la calle Jaén* [Tesis de titulación, Universidad mayor de San Andrés]

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/12425/TG-3956.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda, G. (2018). *Calidad de servicio percibida por los visitantes al Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú Lima 2018* [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47442/Miranda_MGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mora, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. (149).

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Núñez, L. y Mancilla, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, (33). <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>

Otzez, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Nt. J. Morpho* (33).

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Palomo, F. (2018). *Perfil sociodemográfico y calidad en el servicio de los visitantes del gran Museo del mundo Maya en Mérida, Yucatán*. [Tesis de maestría, Instituto tecnológico de Merida]

file:///C:/Users/Amor/Downloads/%C2%A8PALOMO-2018-PERF%C3%8DL%20SOCIODEMOGR%C3%81FICO%20Y%20CALIDAD_.pdf

Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Tesis de titulación, Universidad San Ignacio de Loyola]

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Plan Estratégico Nacional de Turismo[PENTUR]. (2012-2021). *Mincetur*. [file:///C:/Users/Amor/Downloads/Pentur_plan_estrategico_nacional_turismo_2012_2021_consolidando_turismo_sostenible_resumen_ejecutivo_2012_keyword_principal%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Amor/Downloads/Pentur_plan_estrategico_nacional_turismo_2012_2021_consolidando_turismo_sostenible_resumen_ejecutivo_2012_keyword_principal%20(1).pdf)

Plan Nacional de Calidad Turística [CALTUR]. (2021, 12 mayo). *Calidad turística*. <http://www.calidadturistica.pe/publico/registro>

Sam, S. (2020). *Calidad de servicio del Museo de sitio Pachacamac y la satisfacción del visitante, Lima, 2019* [Tesis de titulación, Universidad de San Martín de Porres]

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7026/SAM_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santiesteban, E. (2014). *Metodología De La Investigación Científica*. Editorial Académica Universitaria (Edacun).

<http://edacunob.ult.edu.cu/xmlui/bitstream/handle/123456789/16/Metodolog%c3%ada%20de%20la%20Investigaci%c3%b3n%20Cient%c3%adfica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sotelo, S. (2020). *Analizar la calidad de servicio y la influencia en el nivel de satisfacción del visitante al museo arqueológico de la universidad católica de santa maría, Arequipa- 2018* [Tesis de maestría Bachiller, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11011/UPsozeos1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Sullivan, J. (2010). *Measuring Performance Across Your Total Workforce. Ere.*

<https://www.ere.net/measuring-performance-across-your-total-workforce/>

Rengifo, R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez, M. y Mendivelso, F. (2018). *Diseño De Investigación de corte Transversal. Revista Médica Sanitas (3).*

https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf

ANEXOS:

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
TÍTULO: "Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los guías turísticos en la Fortaleza Real Felipe - Callao, 2021."										
AUTOR: AMOR NICHOL COTOS FLORES.										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		ESCALA DE VALORACIÓN	TIPO, DISEÑO DE INVESTIGACIÓN, POBLACIÓN Y MUESTRA				
<p>Problema General</p> <p>¿Existe relación entre el Desempeño laboral y Calidad de servicio de los guías turísticos en la Fortaleza Real Felipe, 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>PE1: ¿Qué relación existe entre la motivación y la empatía en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe- Callao, 2021?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre la responsabilidad y la seguridad en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe- Callao, 2021?</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre la evaluación y la capacidad de respuesta en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe- Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el Desempeño laboral y Calidad de servicio de los guías turísticos en la Fortaleza Real Felipe, 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Determinar la relación entre la motivación y la empatía en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe, 2021</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la responsabilidad y la seguridad en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe, 2021.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la evaluación y la capacidad de respuesta en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe, 2021.</p>	<p>Hipótesis</p> <p>Ha: Si existe Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los guías turísticos en la Fortaleza Real Felipe 2021.</p> <p>H0: No existe Relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de los guías turísticos en la Fortaleza Real Felipe 2021.</p> <p>Hipótesis Específicos: Existe relación entre la motivación y la empatía en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe- Callao, 2021.</p> <p>Existe relación entre la responsabilidad y la seguridad en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe- Callao, 2021.</p> <p>Existe relación entre la evaluación y la capacidad de respuesta en los guías turísticos de la Fortaleza Real Felipe- Callao, 2021.</p>	Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL		<p>Totalmente de acuerdo (5)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1).</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental de tipo Transversal</p> <p>Población: 590</p> <p>Muestra: 233</p>				
			Dimensiones				Indicadores			
			1. Motivación	Incentivo al guía			Premiación			
				Puntualidad y faltas.						
			2. Responsabilidad	Conocimiento del recorrido y de los lugares a visitar.			Recorrido turístico.			
				Protocolos de seguridad						
			3. Evaluación							
			Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO				Dimensiones		Indicadores	
			1. Empatía	Cortesía y amabilidad			Atención personalizada			
				Comportamiento confiable			Cuidado de la salud			
			2. Seguridad	Dominio del tema			Aceptación de Sugerencias.			
				Preguntas y respuestas.			Servicio rápido.			
			3. Capacidad de respuesta							

Definición Conceptual	Variable (S)	Definición Operacional	Dimensiones	Definición De Dimensiones	Insumos Instrumento
					Indicadores
<p>Desempeño laboral como un conjunto de características individuales entre ellas se tienen las habilidades y capacidades que están asociadas con la naturaleza del trabajo que indican como es el comportamiento en un trabajo, ya que el capital humano es la principal fuente para que una organización pueda tener éxito o fracaso. Chávez, De Salas y Bozo (2014)</p>	<p>Desempeño Laboral</p>		<p>Motivación</p>	<p>Se refiere a la motivación como "el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador".</p>	-Incentivo al guía.
					-Premiación
			<p>Responsabilidad</p>	<p>Se refiere a que ésta es una habilidad de los seres humanos para reconocer y medir las consecuencias, de un incidente que realizó en plena conciencia y libertad.</p>	-Puntualidad y faltas.
					-Conocimiento del recorrido y de los lugares a visitar.
			<p>Evaluación</p>	<p>Es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Se plantea como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.</p>	-Recorrido turístico.
					-Protocolos de seguridad

Definición Conceptual	Variable (S)	Definición Operacional	Dimensiones	Definición De Dimensiones	Insumos Instrumento
Determina a la calidad según la inspección de un producto o servicio elaborado en donde se controla su productividad y se van desechando los aspectos que se consideren defectuosos según las características ya inspeccionadas Cortez (2017).	Calidad de Servicio	Es la percepción que tiene el cliente en relación a la calidad percibida, el valor percibido, la confianza y las expectativas.	Capacidad de respuesta	Es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda.	-Aceptación de Sugerencias.
					-Preguntas y respuestas.
					-Servicio rápido.
			Empatía	Se refiere a la capacidad que tenemos de conectarnos emocionalmente con los demás, pudiendo percibir, reconocer, compartir y comprender el sufrimiento, la felicidad o las emociones de otro.	-Cortesía y amabilidad.
					-Atención personalizada.
			Seguridad	El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para expresar confianza.	-Comportamiento confiable. -Cuidado de la salud. -Dominio del tema.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 05 de junio 2021

Apellido y nombres del experto: Salvador García Claribel Rosario

DNI: 40910480

Teléfono: 993808689

Título/grados: Doctora en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente, Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS:



Dra. Claribel Salvador García

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 19 de mayo del 2021.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975 Teléfono: 982371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

Porcentaje: 90%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo
 Coordinadora LP Administración en Turismo y Hotelería
 Lima norte



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 07 de junio de 2021

Apellido y nombres del experto: Tovar Zacarías Carlos

DNI: 10139218

Teléfono: 997050409

Título/grados: Magíster en Administración

Cargo e institución en que labora: Responsable UI-ATH Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?		X	

SUGERENCIAS: Mejore la redacción de algunos items para que la respuesta natural no sea dicotómica





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 30 de junio de 2021

Carta N° 020-2021 UCV-VA-P02-F05/CCP

Señores:

Museo del Ejército - Fortaleza del Real Felipe

Presente. –

Atención: Cd. EP Alberto Martell Vega
Director de los Museos del Ejército

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez presentarle a la estudiante **COTOS FLORES Amor Nichol**, quien está llevando el Taller de Elaboración de Tesis en la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo.

La estudiante solicita la validación del instrumento con el tema de su Título **“RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS GUÍAS TURÍSTICOS DEL MUSEO FORTALEZA REAL FELIPE – CALLAO 2021”**.

Seguros de contar con su gentil apoyo, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Mg. Verónica Zevallos Callardo.

Docente Titular de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería



El presente instrumento está incluido en un estudio universitario. De tal forma se requiere su apoyo y total sinceridad para la veracidad de la pesquisa, se agradece anticipadamente su cooperación, respondiendo a las interrogantes con una **X**.

Totalmente de acuerdo **(5)** / De acuerdo **(4)** / Ni de acuerdo, ni en desacuerdo **(3)** / En desacuerdo **(2)** / Totalmente en desacuerdo **(1)**.

DIMENSIÓN	N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN	Incentivo al guía						
	1	El museo Real Felipe reconoce públicamente a los guías.					
	2	Usted percibe al guía del Museo Real Felipe motivado durante el recorrido.					
	Premiación						
	3	El guía del Museo Real Felipe recibe incentivos extras por su desempeño.					
	4	Si un guía cumple metas debe ser promovido a un cargo superior.					
RESPONSABILIDAD	Conocimiento del recorrido y de los lugares a visitar						
	5	El guía del Museo Real Felipe demuestra conocimiento histórico durante el recorrido.					
	6	Considera usted que el guía tiene conocimiento de los protocolos de seguridad de la Covid-19 en el Museo Real Felipe.					
	7	El guía del Museo real Felipe recomienda tomar precauciones de seguridad.					
	8	El guía del Museo Real Felipe maneja información turística.					
	Puntualidad y Faltas						
	9	Los guías del Museo Real Felipe cumplen con el horario establecido que se comunican en los diferentes medios.					
	10	Los guías del museo real Felipe son puntuales en el inicio del recorrido.					
	11	El guía del Museo Real Felipe ofrece un buen comportamiento durante el guiado.					
EVALUACIÓN	Recorrido turístico						
	12	El museo Real Felipe evalúa oportunamente el servicio que brinda el guía.					
	13	Los visitantes participan en la evaluación del desempeño de los guías					
	Protocolos de seguridad						
	14	Los guías del Museo Real Felipe son monitoreados con respecto a los protocolos de seguridad de la Covid-19					
	15	El Museo Real Felipe implementa encuestas de satisfacción a los visitantes					

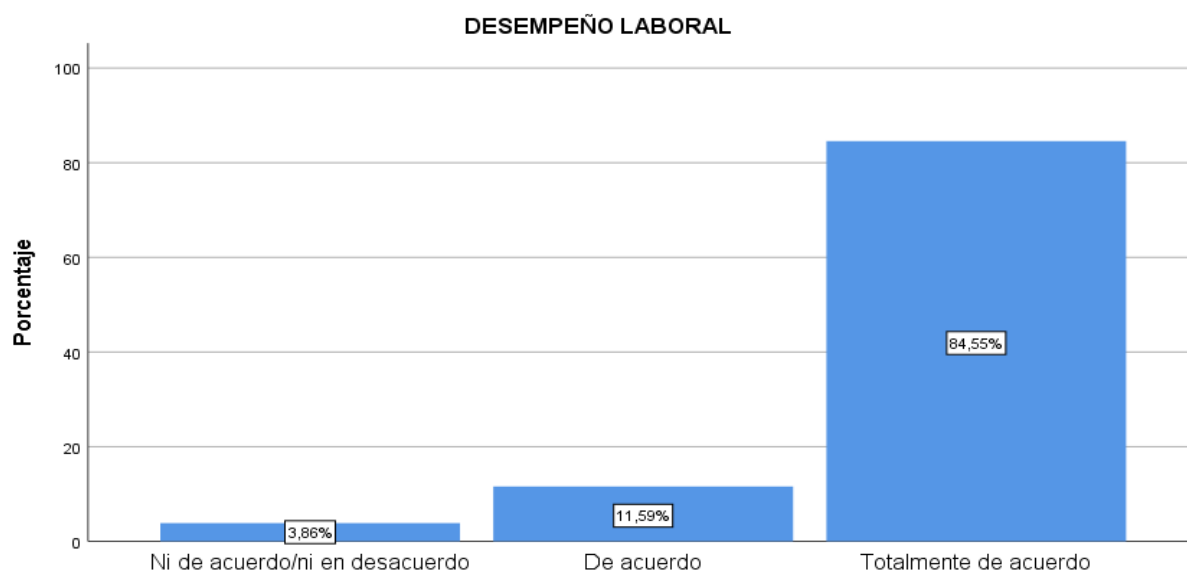
DIMENSIÓN	N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Aceptación de Sugerencias						
	1	Los guías del Museo Real Felipe y el personal de boletería aceptan sus sugerencias del recorrido brindado					
	2	El Museo Real Felipe debería tener un libro de sugerencias para mejorar la calidad de servicio en el guiado, como del establecimiento					
	Preguntas y respuestas						
	3	Las preguntas que realiza al guía del Museo Real Felipe o personal de boletería tienen una respuesta.					
	4	El guía del Museo Real Felipe expresa bien sus ideas y emplea un lenguaje apropiado.					
	Servicio rápido						
	5	El Museo Real Felipe tiene un servicio rápido al momento de comprar la entrada y adquirir el servicio del guiado.					
6	El guía del Museo Real Felipe ofrece rápidamente un servicio personalizado.						
EMPATÍA	Cortesía y amabilidad						
	7	Los guías del Museo Real Felipe y el personal de boletería son amables con los visitantes.					
	8	El personal que labora en el Museo Real Felipe es cortés cuando atiende a los visitantes.					
	Atención personalizada						
	9	Se obtuvo una atención personalizada durante todo el recorrido brindado por el guía del Museo Real Felipe.					
10	El guía del Museo Real Felipe tiene interés ante cualquier necesidad o cuestionamiento de usted.						
SEGURIDAD	Comportamiento confiable						
	11	El guía del Museo Real Felipe en el recorrido muestra un comportamiento confiable que la/lo hizo sentirse segura en todo momento.					
	12	El guía del Museo Real Felipe en el recorrido se muestra seguro de los lugares a visitar, incluso no muestra miedo alguno en las prisiones visitadas.					
	Cuidado de la salud						
	13	El personal de boletería tendría que dar certeza que los guías no presentan síntomas de la Covid-19 y son aptos para realizar recorridos turísticos.					
	14	El Museo Real Felipe tiene protocolos de seguridad y se mantiene el distanciamiento social que aseguran su bienestar como el de guía.					
	Dominio del tema						
15	El guía del Museo Real Felipe tiene dominio de las explicaciones que brinda en su recorrido						
16	El guía del Museo Real Felipe tiene dudas cuando explica el recorrido turístico						

Análisis descriptivo

Tabla 6

DESEMPEÑO LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	9	3,9	3,9
De acuerdo	27	11,6	11,6
Totalmente de acuerdo	197	84,5	84,5
Total	233	100,0	100,0



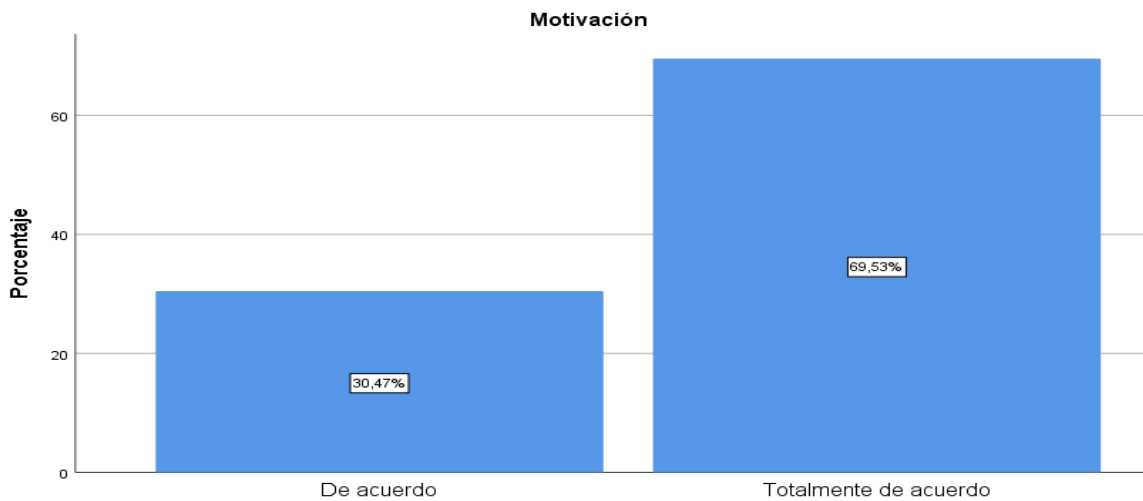
Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla 6 se describe los valores respecto a la variable desempeño laboral, donde el 84.55% manifestaron estar totalmente de acuerdo, el 11.59% respondieron estar de acuerdo y el 3.86% manifestaron estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo respecto a la variable mencionada.

Tabla 7

Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
De acuerdo	71	30,5	30,5
Totalmente de acuerdo	162	69,5	69,5
Total	233	100,0	100,0



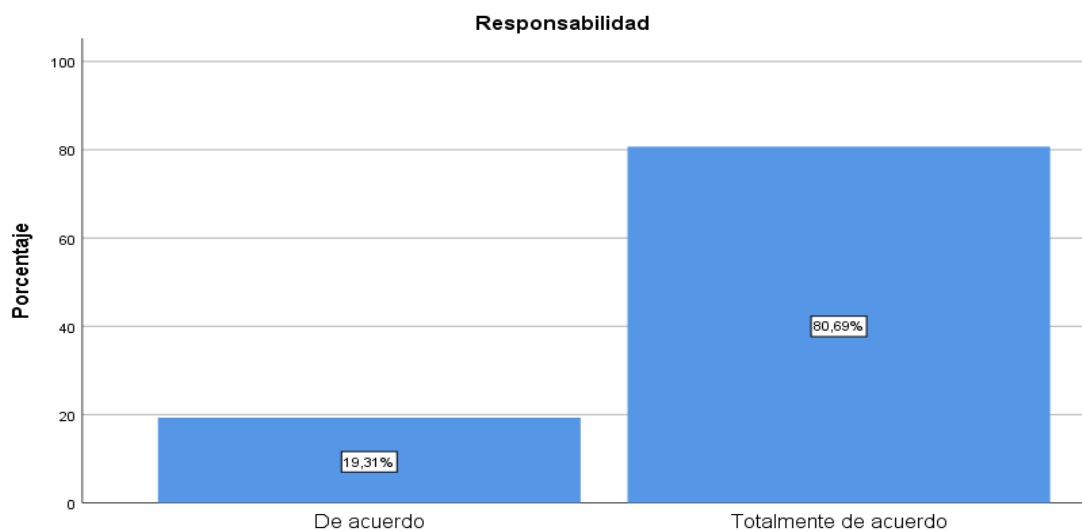
Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla 7 se describe los valores respecto a la dimensión motivación, donde el 69.53% manifestaron estar totalmente de acuerdo y el 30.47% respondieron estar de acuerdo respecto a la dimensión mencionada.

Tabla 8

Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
De acuerdo	45	19,3	19,3
Totalmente de acuerdo	188	80,7	80,7
Total	233	100,0	100,0



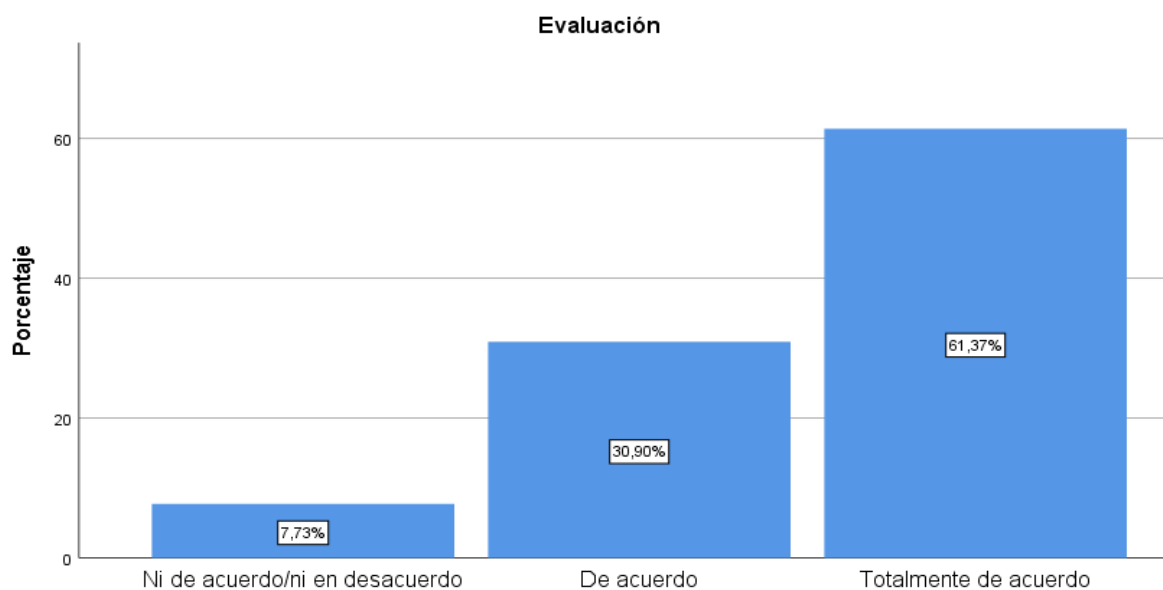
Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla 8 se describe los valores respecto a la dimensión responsabilidad, donde el 80.69% manifestaron estar totalmente de acuerdo y el 19.31% respondieron estar de acuerdo respecto a la dimensión mencionada.

Tabla 9

Evaluación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	72	30,9	30,9
Totalmente de acuerdo	143	61,4	61,4
Total	233	100,0	100,0



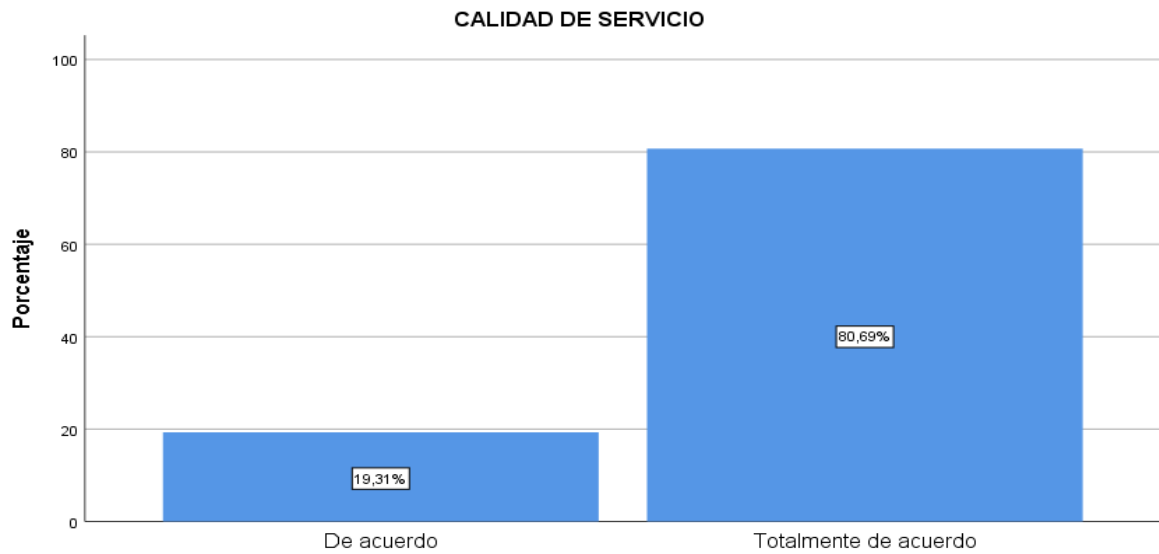
Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla 9 se describe los valores respecto a la dimensión evaluación, donde el 61.37% manifestaron estar totalmente de acuerdo, el 30.90% respondieron estar de acuerdo y el 7.73% manifestaron estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo respecto a la dimensión mencionada.

Tabla 10

Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
De acuerdo	45	19,3	19,3
Totalmente de acuerdo	188	80,7	80,7
Total	233	100,0	100,0



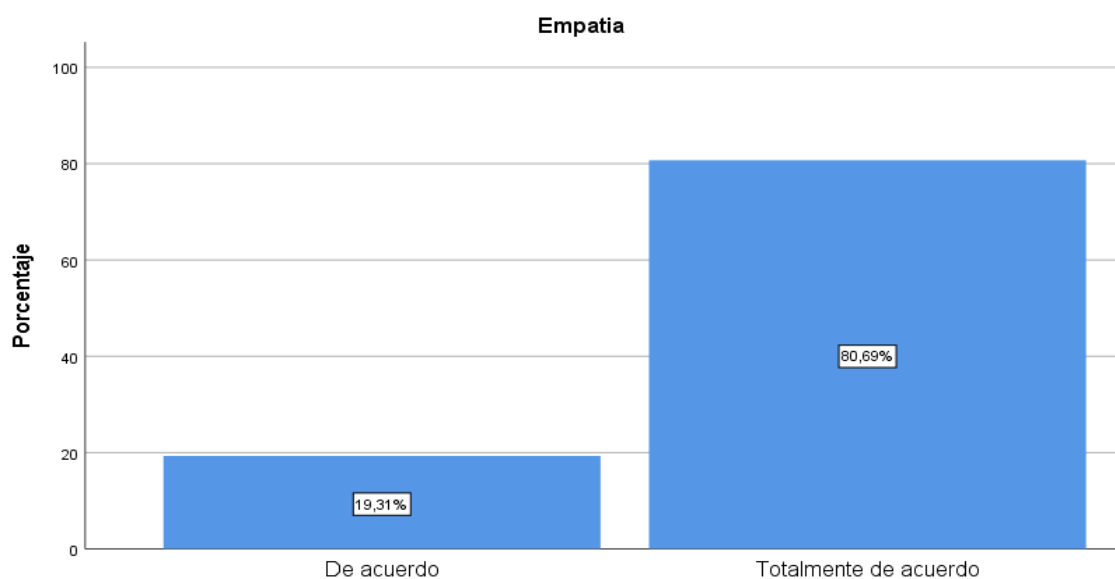
Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla 10 se describe los valores respecto a la variable calidad de servicio, donde el 80.7% manifestaron estar de acuerdo y el 19.3% respondieron estar de acuerdo respecto a la variable mencionada.

Tabla 11

Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
De acuerdo	45	19,3	19,3
Totalmente de acuerdo	188	80,7	80,7
Total	233	100,0	100,0



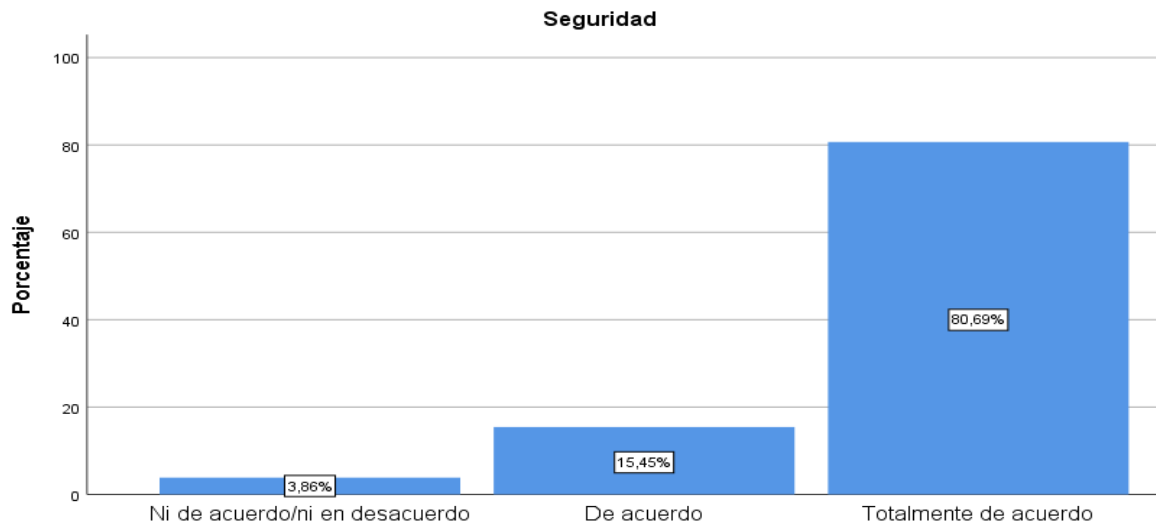
Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla 11 se describe los valores respecto a la dimensión empatía, donde el 80.7% manifestaron estar de acuerdo y el 19.3% respondieron estar de acuerdo respecto a la dimensión mencionada.

Tabla 12

Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	9	3,9	3,9
De acuerdo	36	15,5	15,5
Totalmente de acuerdo	188	80,7	80,7
Total	233	100,0	100,0



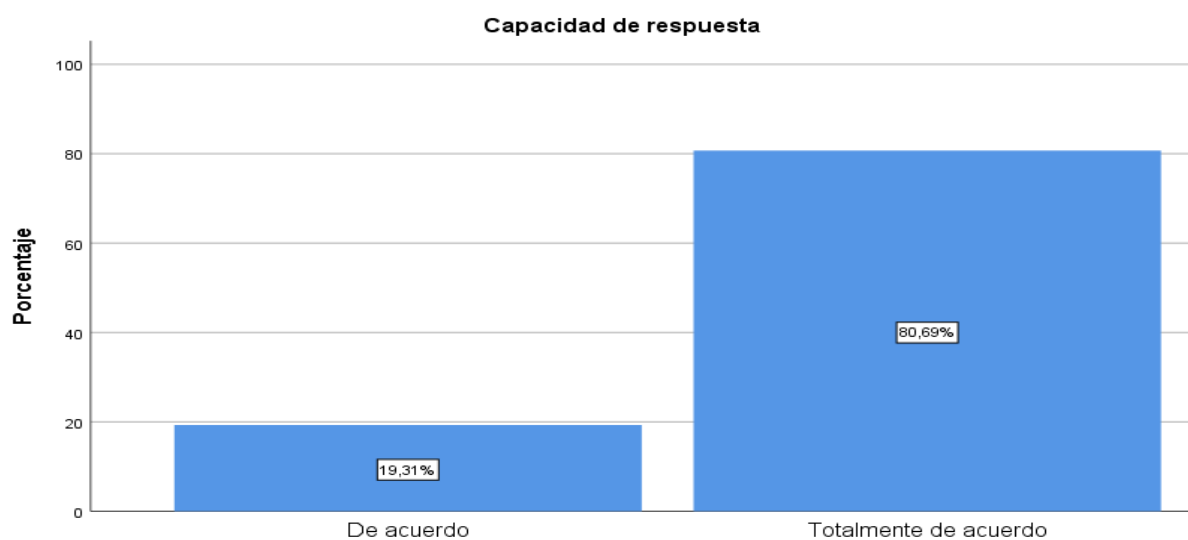
Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla 12 se describe los valores respecto a la dimensión seguridad, donde el 80.69% manifestaron estar totalmente de acuerdo, el 15.45% respondieron estar de acuerdo y el 3.86% manifestaron estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo respecto a la dimensión mencionada.

Tabla 13

Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
De acuerdo	45	19,3	19,3
Totalmente de acuerdo	188	80,7	80,7
Total	233	100,0	100,0



Fuente: Elaboración Propia

En la presente tabla 13 se describe los valores respecto a la dimensión capacidad de respuesta, donde el 80.69% manifestaron estar de acuerdo y el 19.31% respondieron estar de acuerdo respecto a la dimensión mencionada.

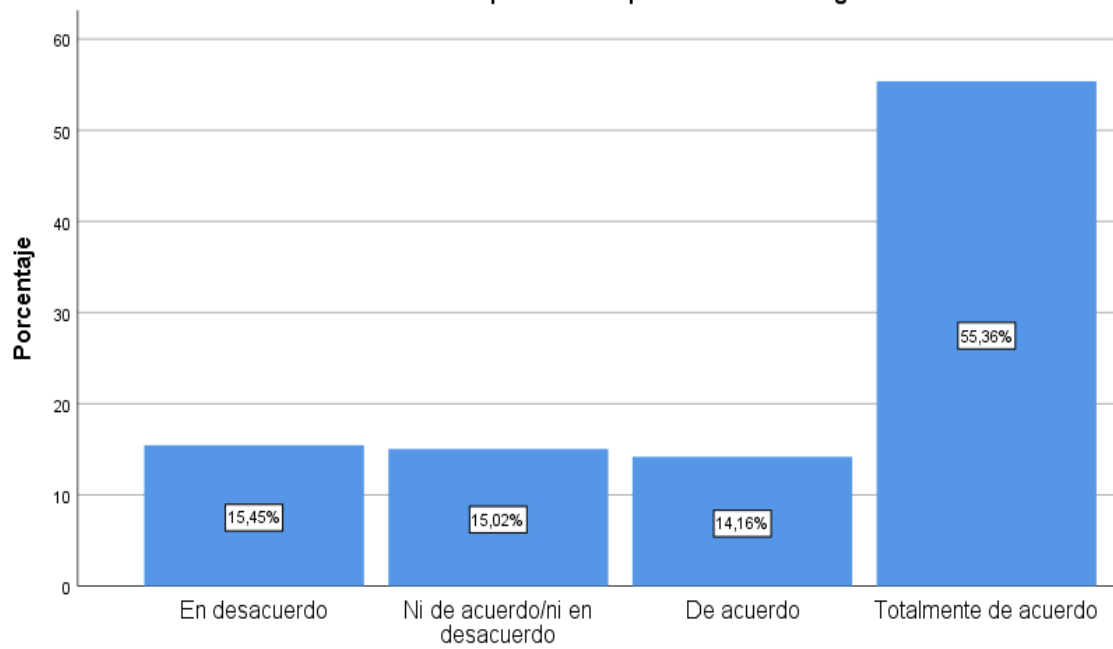
Análisis descriptivo

Tabla 14

1. El museo Real Felipe reconoce públicamente a los guías

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	36	15,5	15,5
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	35	15,0	15,0
De acuerdo	33	14,2	14,2
Totalmente de acuerdo	129	55,4	55,4
Total	233	100,0	100,0

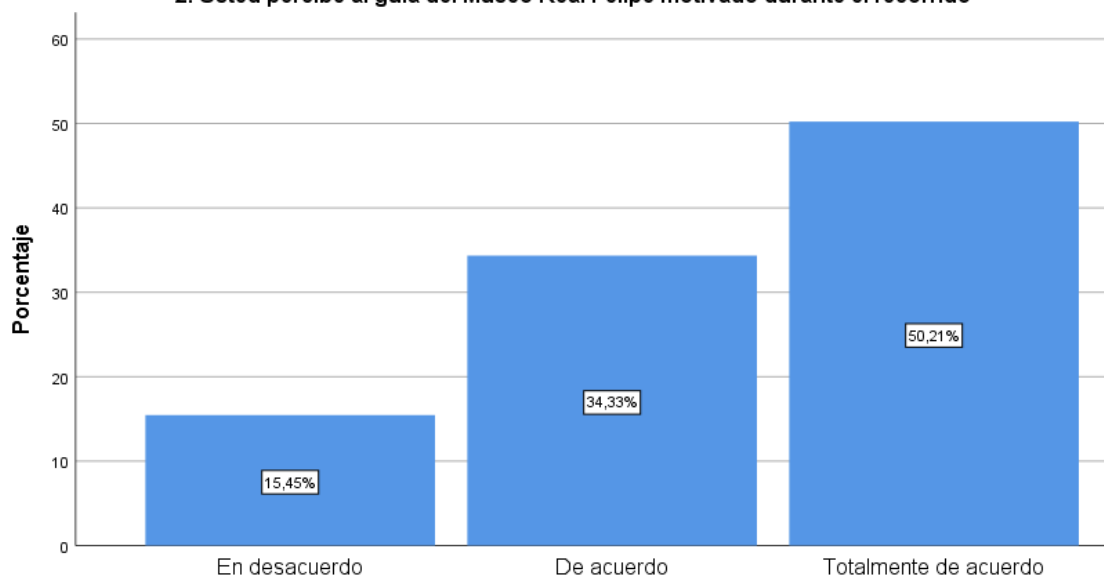
1. El museo Real Felipe reconoce públicamente a los guías



2. Usted percibe al guía del Museo Real Felipe motivado durante el recorrido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	36	15,5	15,5
De acuerdo	80	34,3	34,3
Totalmente de acuerdo	117	50,2	50,2
Total	233	100,0	100,0

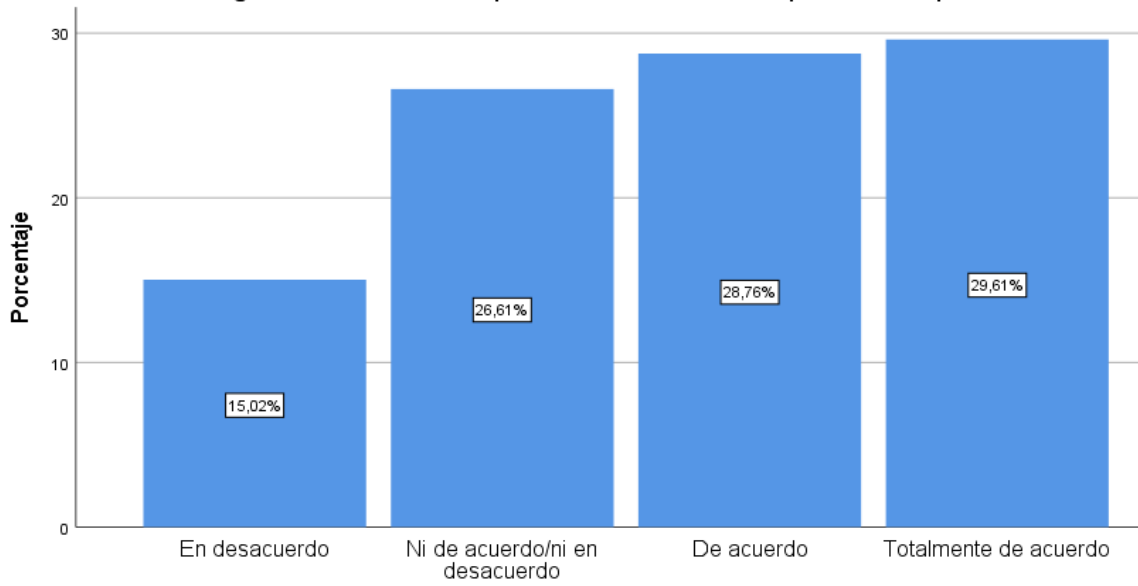
2. Usted percibe al guía del Museo Real Felipe motivado durante el recorrido



3. El guía del Museo Real Felipe recibe incentivos extras por su desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	35	15,0	15,0
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	62	26,6	26,6
De acuerdo	67	28,8	28,8
Totalmente de acuerdo	69	29,6	29,6
Total	233	100,0	100,0

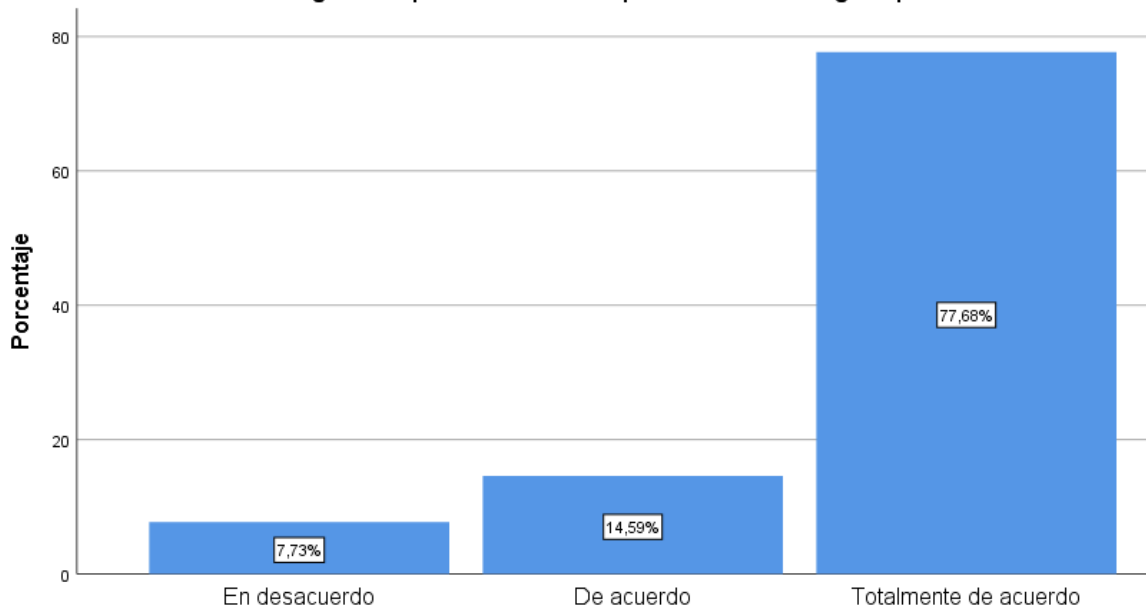
3. El guía del Museo Real Felipe recibe incentivos extras por su desempeño



4. Si un guía cumple metas debe ser promovido a un cargo superior

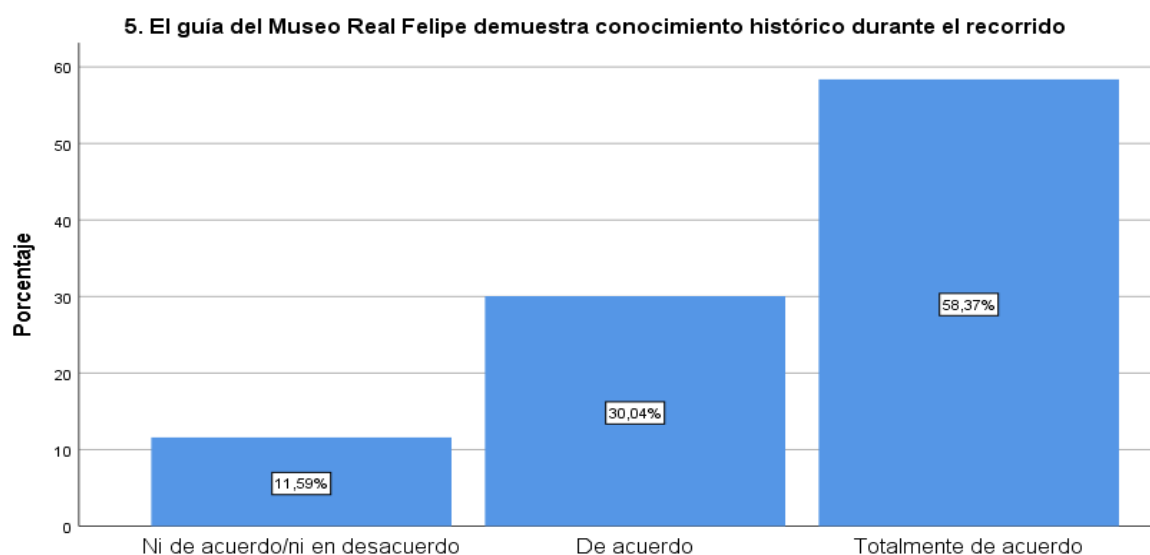
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	34	14,6	14,6
Totalmente de acuerdo	181	77,7	77,7
Total	233	100,0	100,0

4. Si un guía cumple metas debe ser promovido a un cargo superior



5. El guía del Museo Real Felipe demuestra conocimiento histórico durante el recorrido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	27	11,6	11,6
De acuerdo	70	30,0	30,0
Totalmente de acuerdo	136	58,4	58,4
Total	233	100,0	100,0

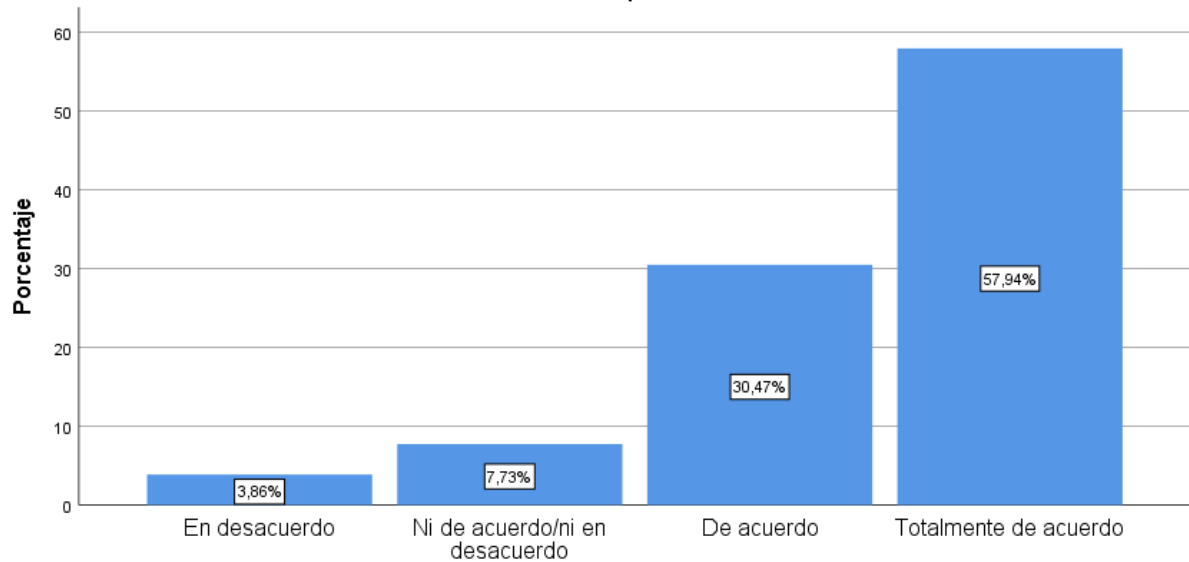


6. Considera usted que el guía tiene conocimiento de los protocolos de seguridad de la Covid-19 en el Museo Real Felipe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	9	3,9	3,9
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	71	30,5	30,5
Totalmente de acuerdo	135	57,9	57,9

Total	233	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

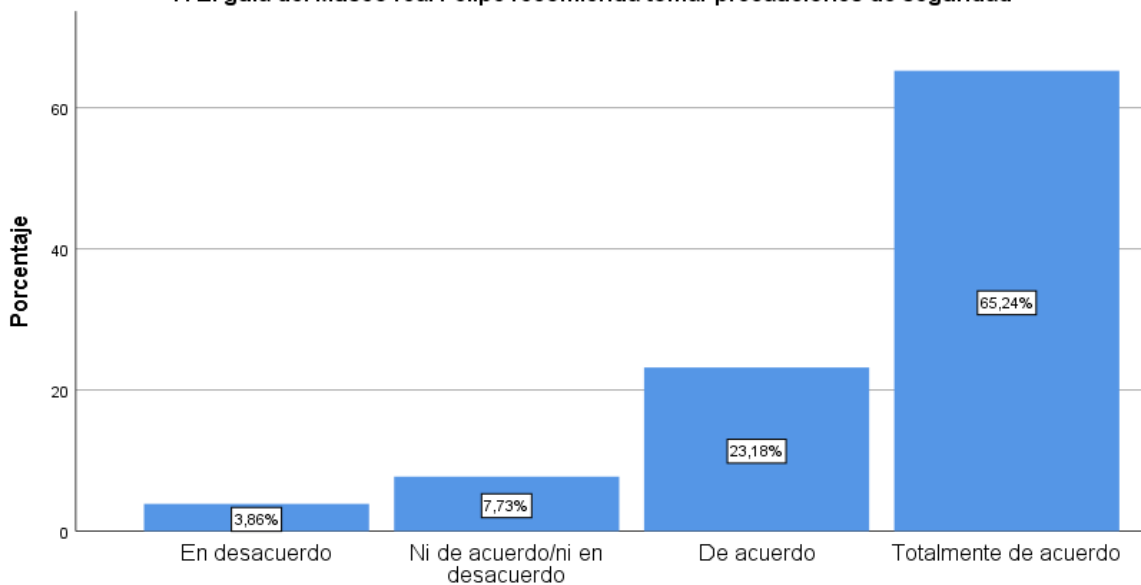
6. Considera usted que el guía tiene conocimiento de los protocolos de seguridad de la Covid-19 en el Museo Real Felipe



7. El guía del Museo real Felipe recomienda tomar precauciones de seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	9	3,9	3,9
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	54	23,2	23,2
Totalmente de acuerdo	152	65,2	65,2
Total	233	100,0	100,0

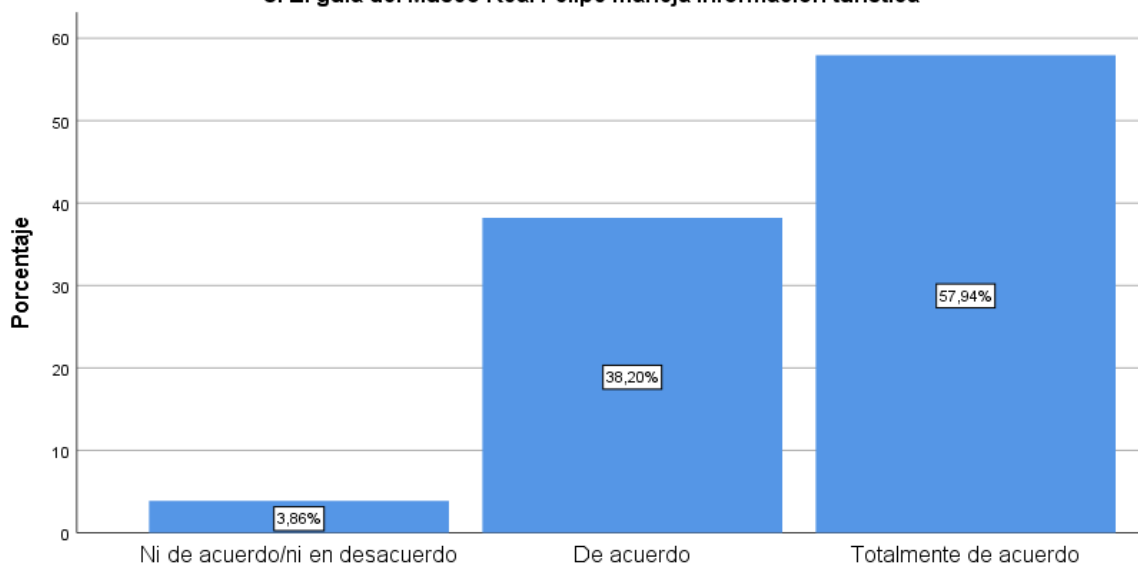
7. El guía del Museo real Felipe recomienda tomar precauciones de seguridad



8. El guía del Museo Real Felipe maneja información turística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	9	3,9	3,9
De acuerdo	89	38,2	38,2
Totalmente de acuerdo	135	57,9	57,9
Total	233	100,0	100,0

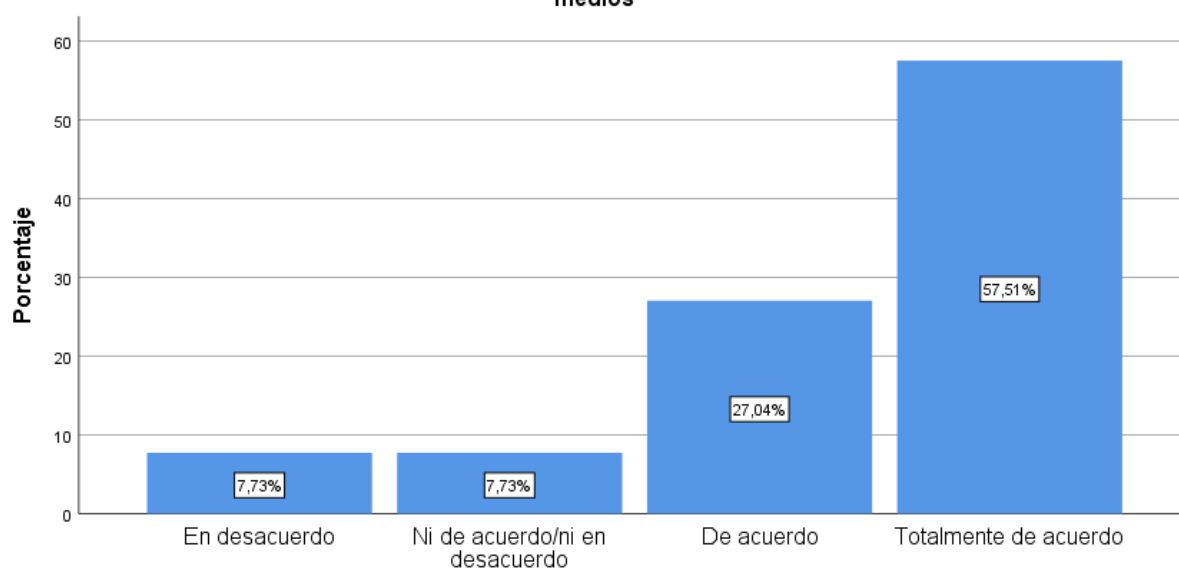
8. El guía del Museo Real Felipe maneja información turística



9. Los guías del Museo Real Felipe cumplen con el horario establecido que se comunican en los diferentes medios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	18	7,7	7,7
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	63	27,0	27,0
Totalmente de acuerdo	134	57,5	57,5
Total	233	100,0	100,0

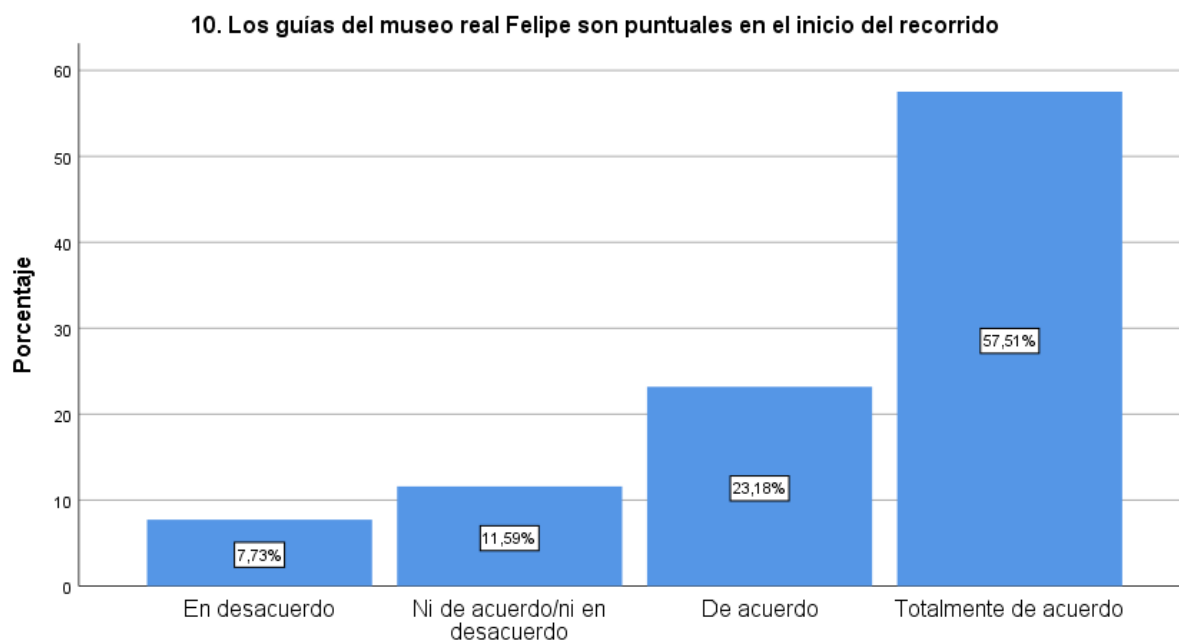
9. Los guías del Museo Real Felipe cumplen con el horario establecido que se comunican en los diferentes medios



10. Los guías del museo real Felipe son puntuales en el inicio del recorrido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	18	7,7	7,7
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	27	11,6	11,6
De acuerdo	54	23,2	23,2

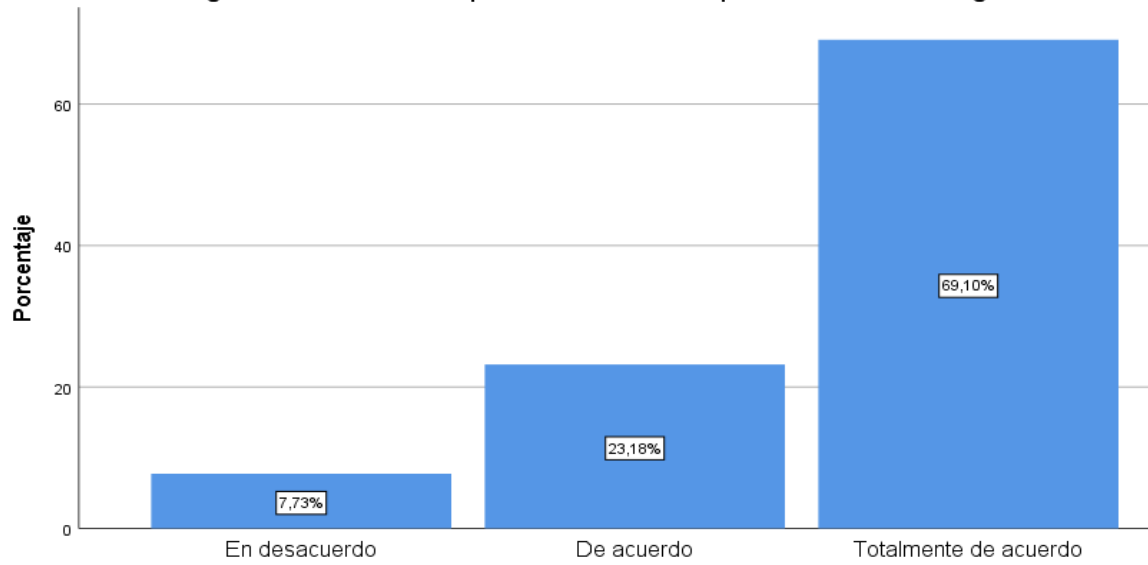
Totalmente de acuerdo	134	57,5	57,5
Total	233	100,0	100,0



11. El guía del Museo Real Felipe ofrece un buen comportamiento durante el guiado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	54	23,2	23,2
Totalmente de acuerdo	161	69,1	69,1
Total	233	100,0	100,0

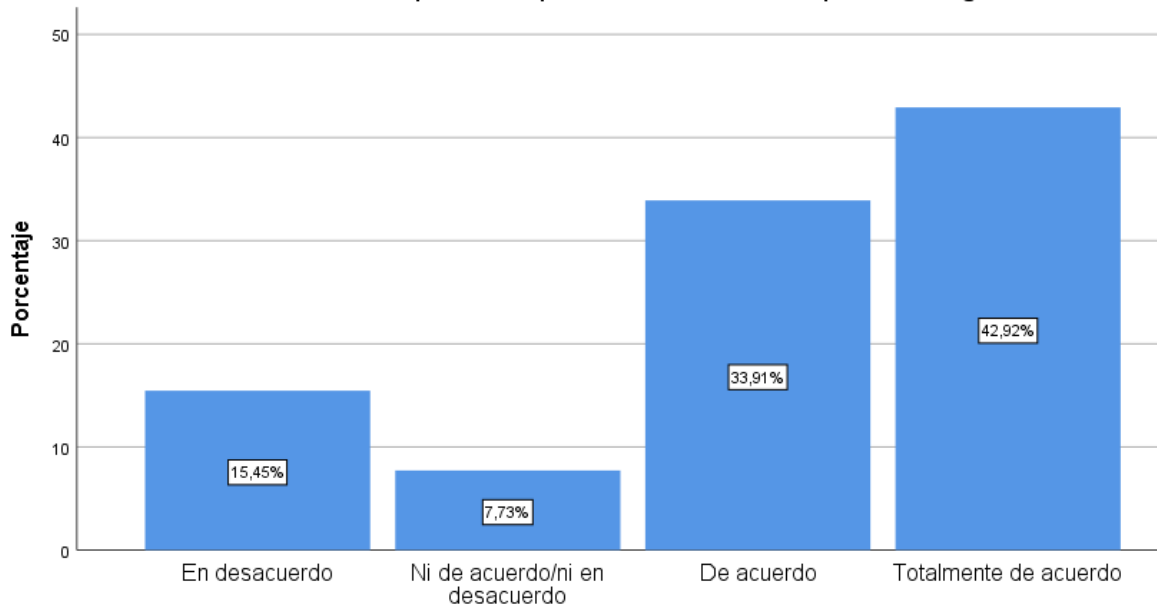
11. El guía del Museo Real Felipe ofrece un buen comportamiento durante el guiado



12. El museo Real Felipe evalúa oportunamente el servicio que brinda el guía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	36	15,5	15,5
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	79	33,9	33,9
Totalmente de acuerdo	100	42,9	42,9
Total	233	100,0	100,0

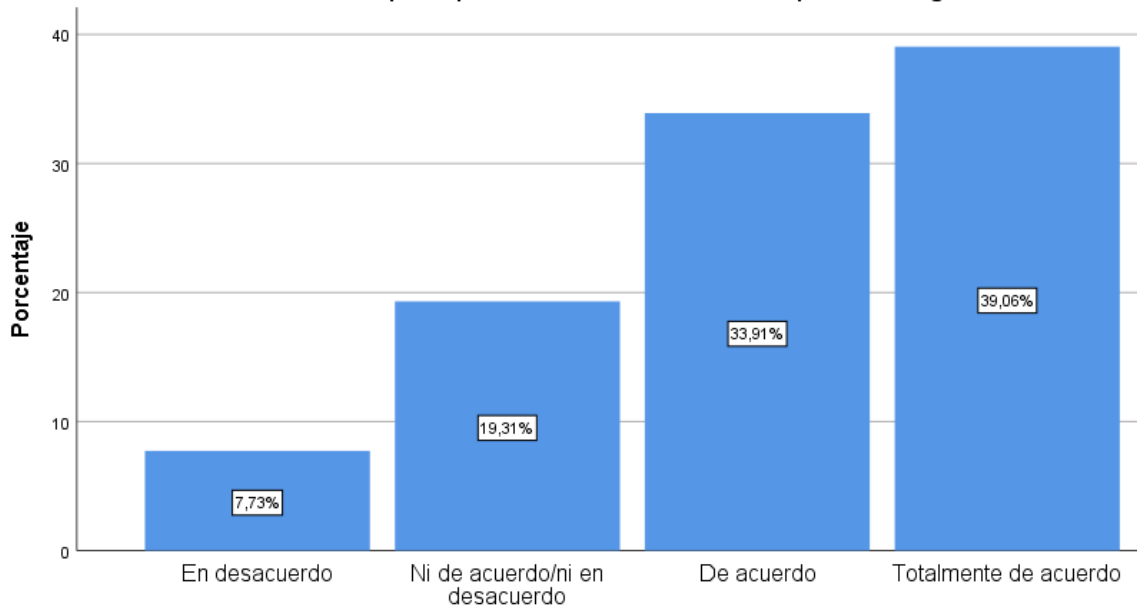
12. El museo Real Felipe evalúa oportunamente el servicio que brinda el guía



13. Los visitantes participan en la evaluación del desempeño de los guías

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	18	7,7	7,7
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	45	19,3	19,3
De acuerdo	79	33,9	33,9
Totalmente de acuerdo	91	39,1	39,1
Total	233	100,0	100,0

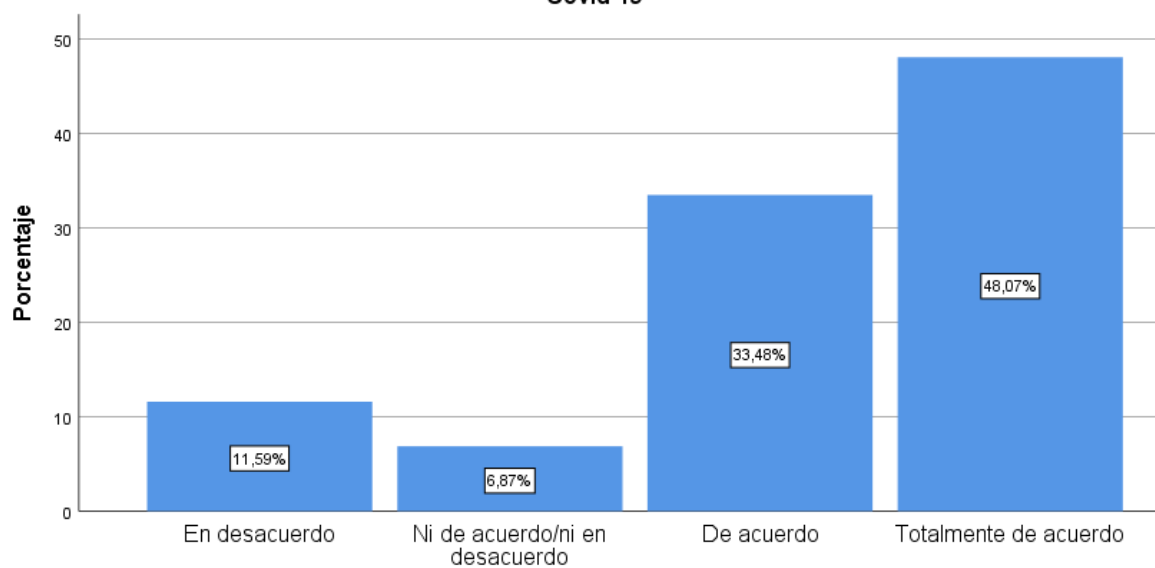
13. Los visitantes participan en la evaluación del desempeño de los guías



14. Los guías del Museo Real Felipe son monitoreados con respecto a los protocolos de seguridad de la Covid-19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	27	11,6	11,6
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	16	6,9	6,9
De acuerdo	78	33,5	33,5
Totalmente de acuerdo	112	48,1	48,1
Total	233	100,0	100,0

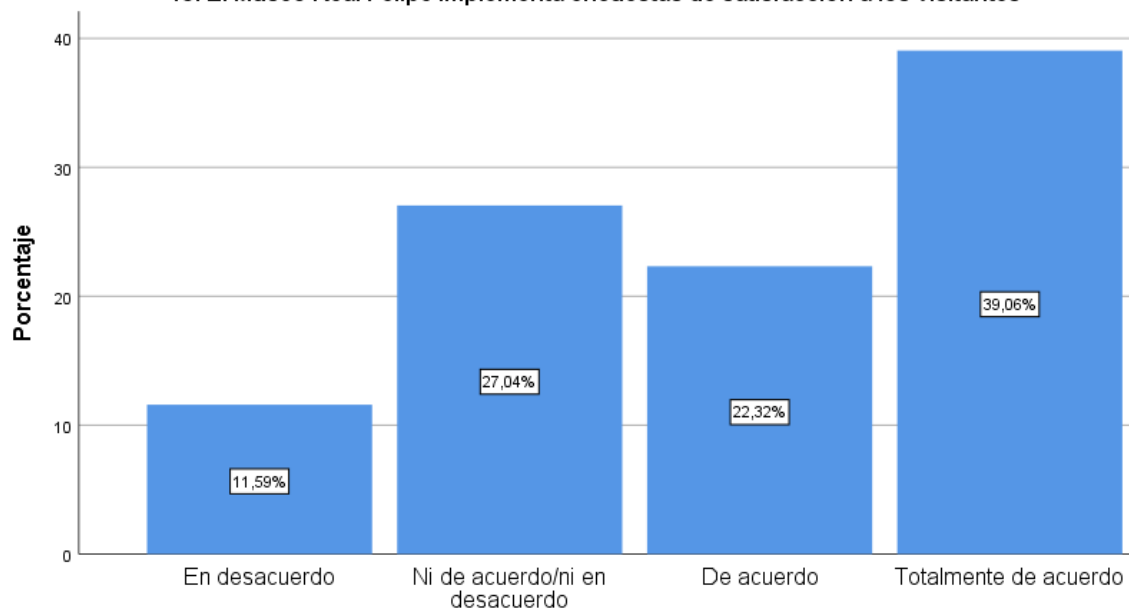
14. Los guías del Museo Real Felipe son monitoreados con respecto a los protocolos de seguridad de la Covid-19



15. El Museo Real Felipe implementa encuestas de satisfacción a los visitantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	27	11,6	11,6
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	63	27,0	27,0
De acuerdo	52	22,3	22,3
Totalmente de acuerdo	91	39,1	39,1
Total	233	100,0	100,0

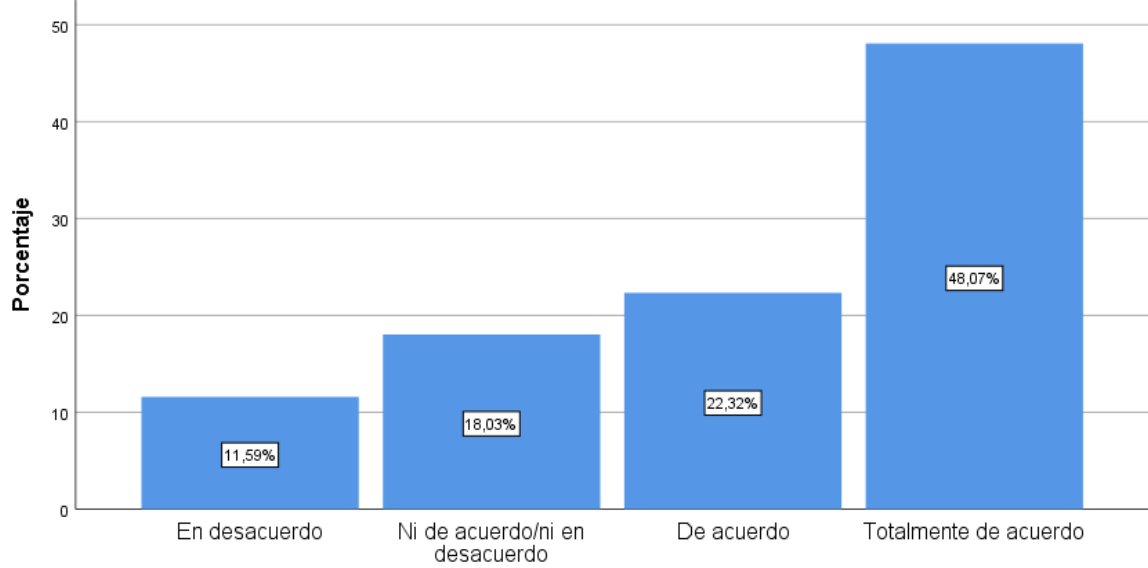
15. El Museo Real Felipe implementa encuestas de satisfacción a los visitantes



16. Los guías del Museo Real Felipe y el personal de boletería aceptan sus sugerencias del recorrido brindado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	27	11,6	11,6
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	42	18,0	18,0
De acuerdo	52	22,3	22,3
Totalmente de acuerdo	112	48,1	48,1
Total	233	100,0	100,0

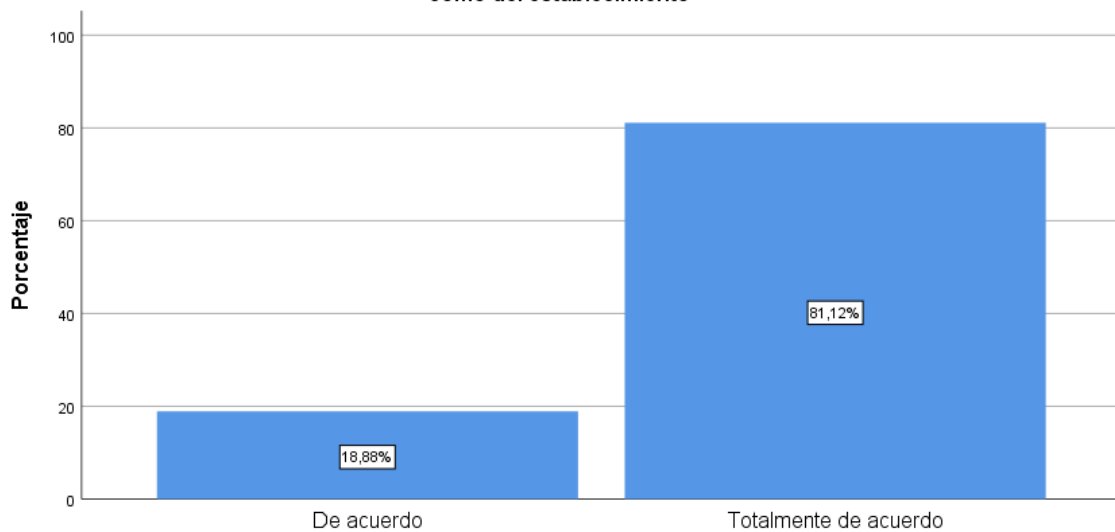
16. Los guías del Museo Real Felipe y el personal de boletería aceptan sus sugerencias del recorrido brindado



17. El Museo Real Felipe debería tener un libro de sugerencias para mejorar la calidad de servicio en el guiado, como del establecimiento

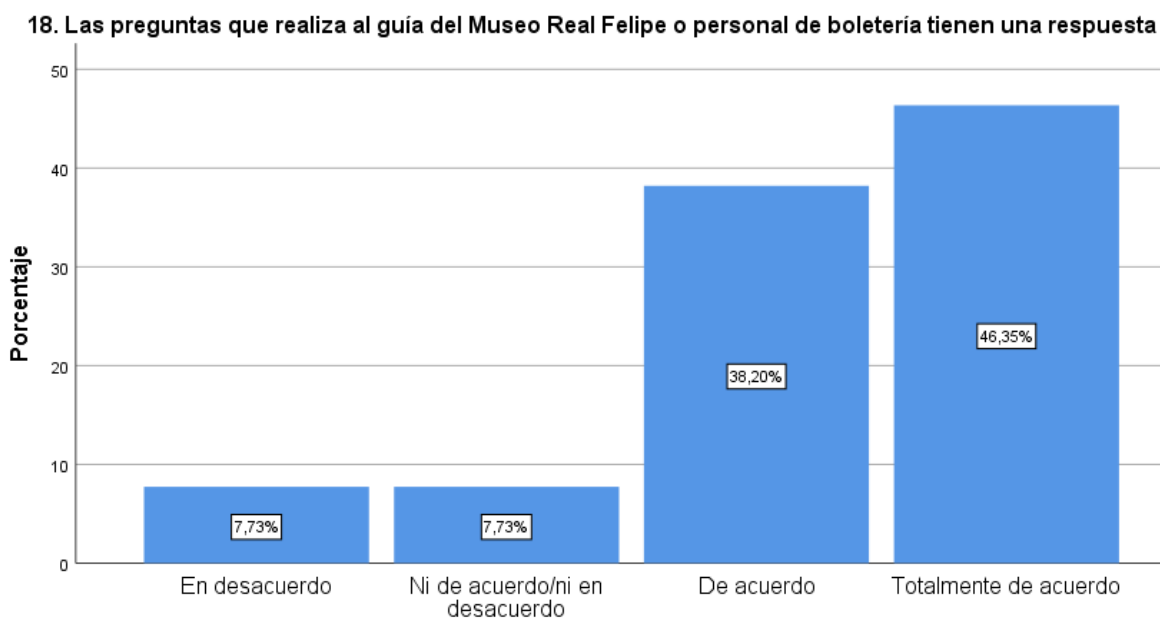
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
De acuerdo	44	18,9	18,9
Totalmente de acuerdo	189	81,1	81,1
Total	233	100,0	100,0

17. El Museo Real Felipe debería tener un libro de sugerencias para mejorar la calidad de servicio en el guiado, como del establecimiento



18. Las preguntas que realiza al guía del Museo Real Felipe o personal de boletería tienen una respuesta

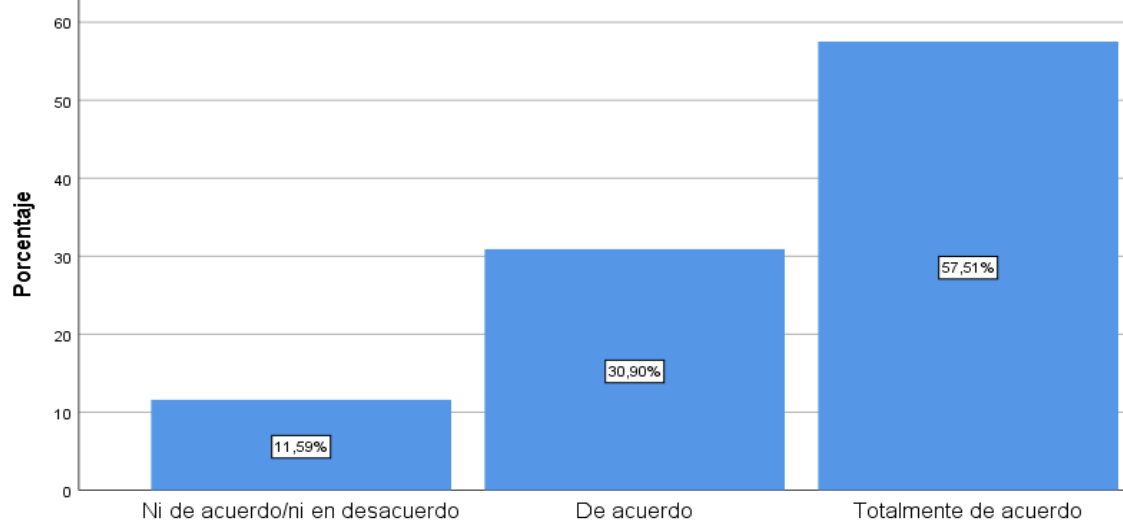
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	18	7,7	7,7
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	89	38,2	38,2
Totalmente de acuerdo	108	46,4	46,4
Total	233	100,0	100,0



19. El guía del Museo Real Felipe expresa bien sus ideas y emplea un lenguaje apropiado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	27	11,6	11,6
De acuerdo	72	30,9	30,9
Totalmente de acuerdo	134	57,5	57,5
Total	233	100,0	100,0

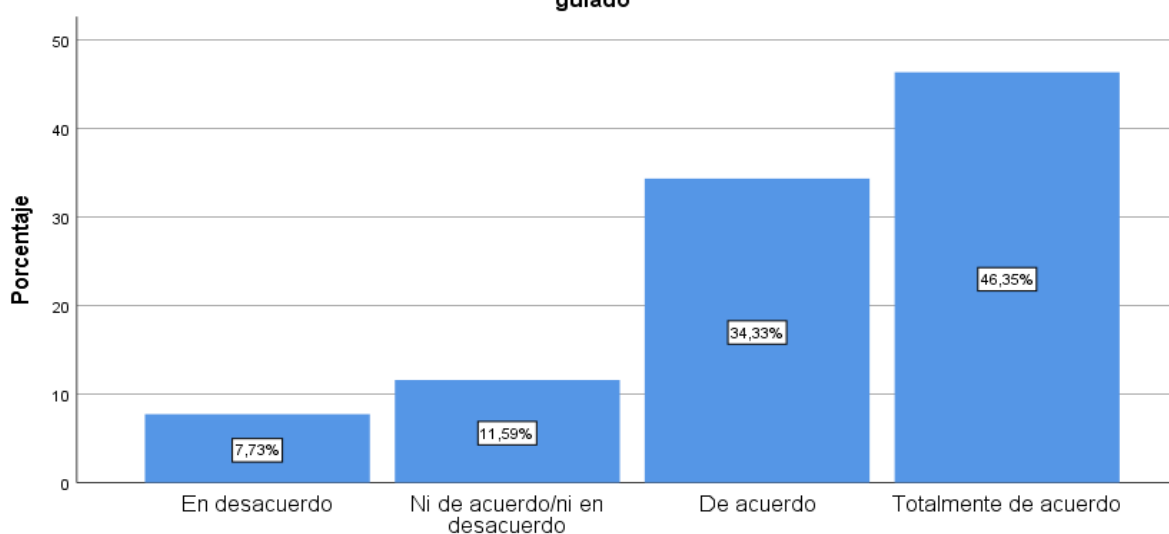
19. El guía del Museo Real Felipe expresa bien sus ideas y emplea un lenguaje apropiado.



20. El Museo Real Felipe tiene un servicio rápido al momento de comprar la entrada y adquirir el servicio del guiado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	18	7,7	7,7
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	27	11,6	11,6
De acuerdo	80	34,3	34,3
Totalmente de acuerdo	108	46,4	46,4
Total	233	100,0	100,0

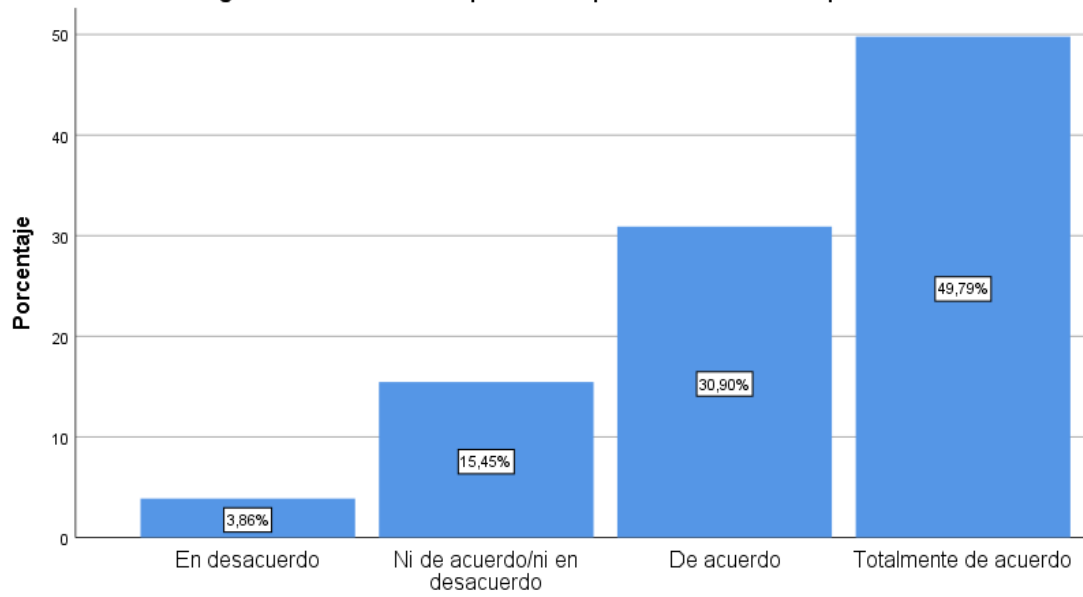
20. El Museo Real Felipe tiene un servicio rápido al momento de comprar la entrada y adquirir el servicio del guiado



21. El guía del Museo Real Felipe ofrece rápidamente un servicio personalizado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	9	3,9	3,9
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	36	15,5	15,5
De acuerdo	72	30,9	30,9
Totalmente de acuerdo	116	49,8	49,8
Total	233	100,0	100,0

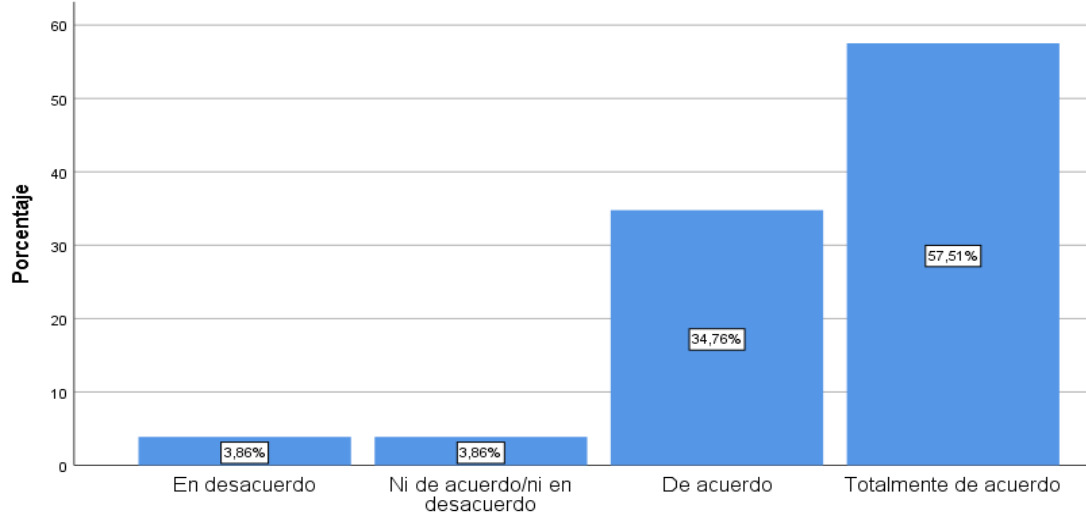
21. El guía del Museo Real Felipe ofrece rápidamente un servicio personalizado



22. Los guías del Museo Real Felipe y el personal de boletería son amables con los visitantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	9	3,9	3,9
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	9	3,9	3,9
De acuerdo	81	34,8	34,8
Totalmente de acuerdo	134	57,5	57,5
Total	233	100,0	100,0

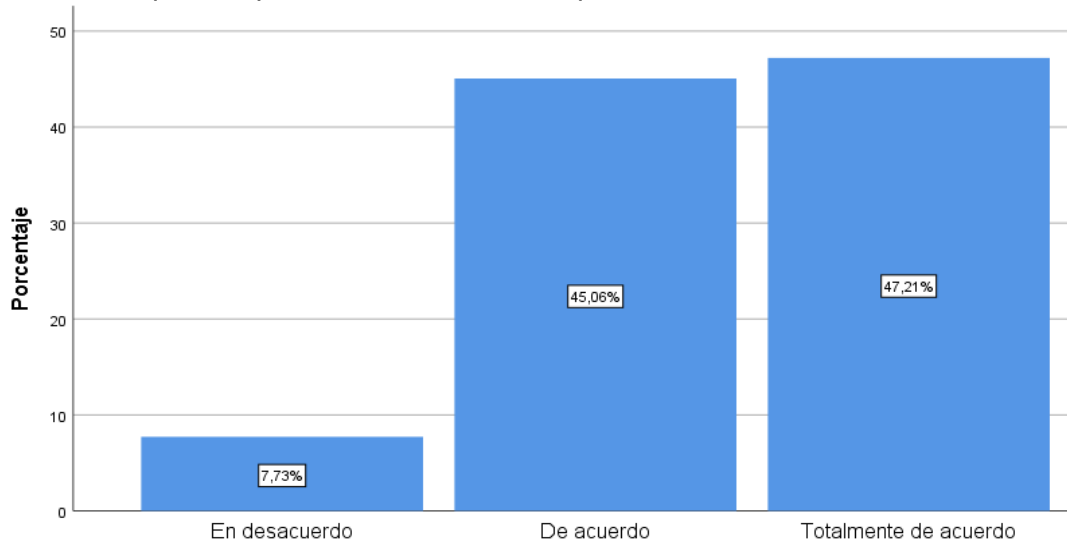
22. Los guías del Museo Real Felipe y el personal de boletería son amables con los visitantes



23. El personal que labora en el Museo Real Felipe es cortés cuando atiende a los visitantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	105	45,1	45,1
Totalmente de acuerdo	110	47,2	47,2
Total	233	100,0	100,0

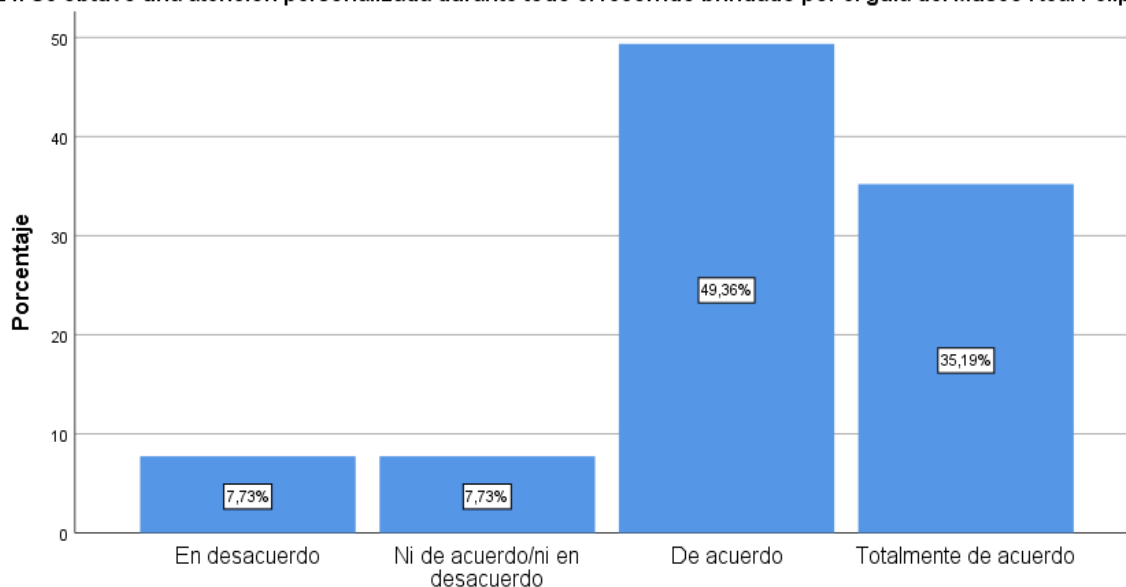
23. El personal que labora en el Museo Real Felipe es cortés cuando atiende a los visitantes



24. Se obtuvo una atención personalizada durante todo el recorrido brindado por el guía del Museo Real Felipe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	18	7,7	7,7
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	115	49,4	49,4
Totalmente de acuerdo	82	35,2	35,2
Total	233	100,0	100,0

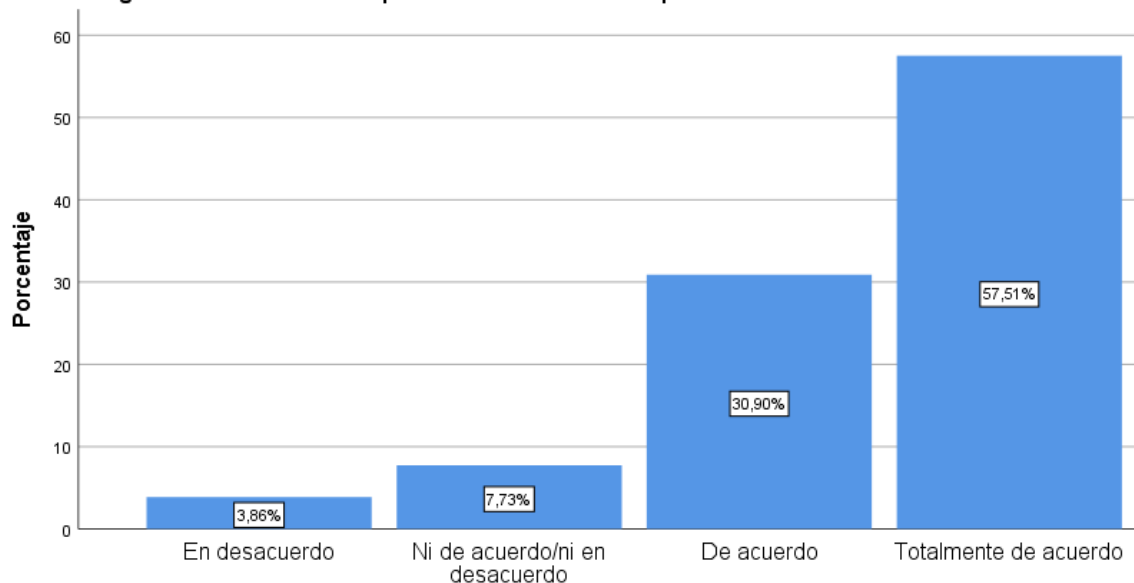
24. Se obtuvo una atención personalizada durante todo el recorrido brindado por el guía del Museo Real Felipe



25. El guía del Museo Real Felipe tiene interés ante cualquier necesidad o cuestionamiento de usted

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	9	3,9	3,9
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	72	30,9	30,9
Totalmente de acuerdo	134	57,5	57,5
Total	233	100,0	100,0

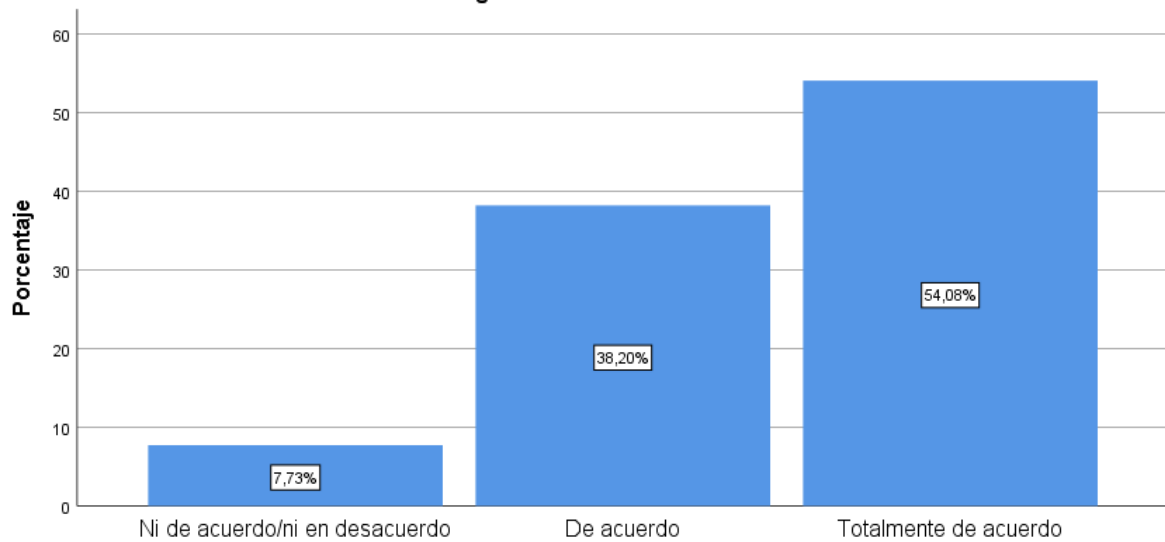
25. El guía del Museo Real Felipe tiene interés ante cualquier necesidad o cuestionamiento de usted



26. El guía del Museo Real Felipe en el recorrido muestra un comportamiento confiable que la/lo hizo sentirse segura en todo momento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	18	7,7	7,7
De acuerdo	89	38,2	38,2
Totalmente de acuerdo	126	54,1	54,1
Total	233	100,0	100,0

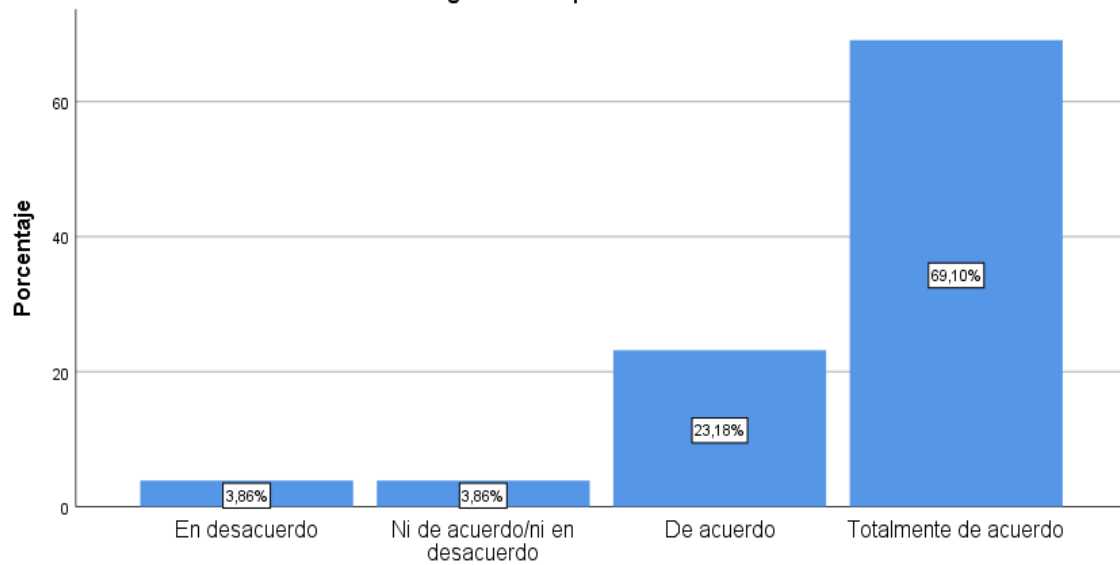
26. El guía del Museo Real Felipe en el recorrido muestra un comportamiento confiable que la/lo hizo sentirse segura en todo momento



27. El guía del Museo Real Felipe en el recorrido se muestra seguro de los lugares a visitar, incluso no muestra miedo alguno en las prisiones visitadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	9	3,9	3,9
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	9	3,9	3,9
De acuerdo	54	23,2	23,2
Totalmente de acuerdo	161	69,1	69,1
Total	233	100,0	100,0

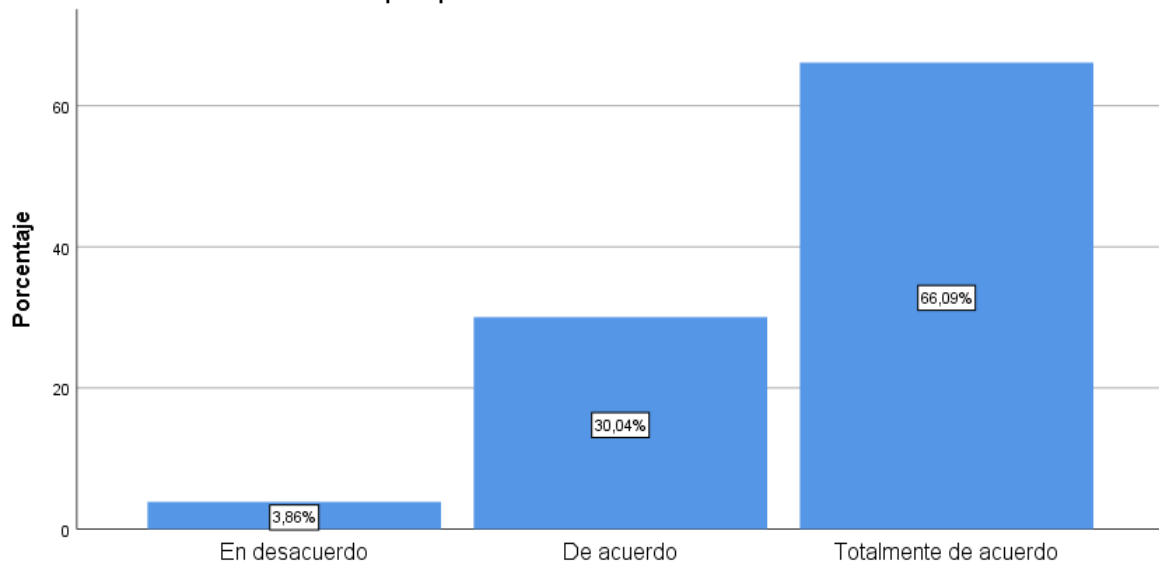
27. El guía del Museo Real Felipe en el recorrido se muestra seguro de los lugares a visitar, incluso no muestra miedo alguno en las prisiones visitadas



28. El personal de boletería tendría que dar certeza que los guías no presentan síntomas de la Covid-19 y son aptos para realizar recorridos turísticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	9	3,9	3,9
De acuerdo	70	30,0	30,0
Totalmente de acuerdo	154	66,1	66,1
Total	233	100,0	100,0

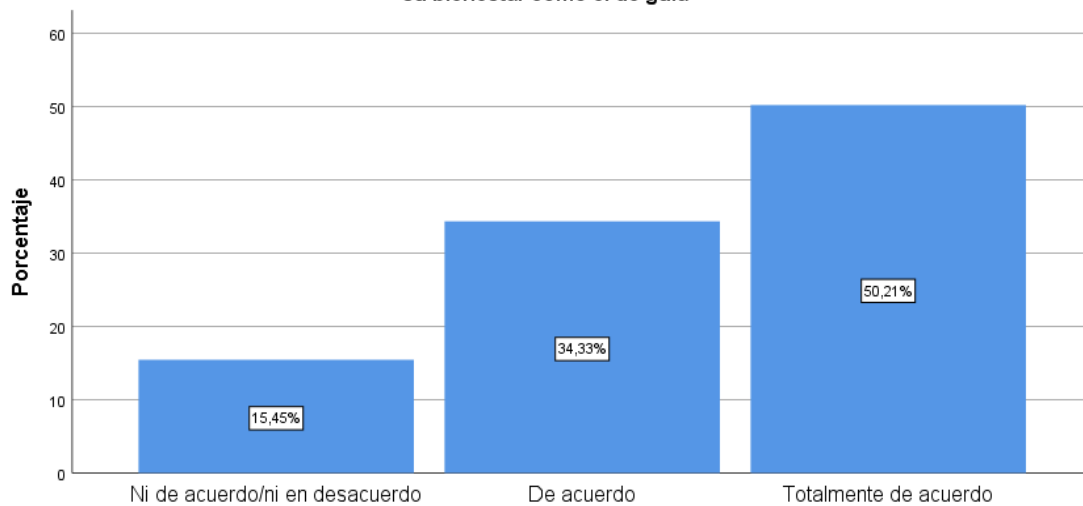
28. El personal de boletería tendría que dar certeza que los guías no presentan síntomas de la Covid-19 y son aptos para realizar recorridos turísticos



29. El Museo Real Felipe tiene protocolos de seguridad y se mantiene el distanciamiento social que aseguran su bienestar como el de guía

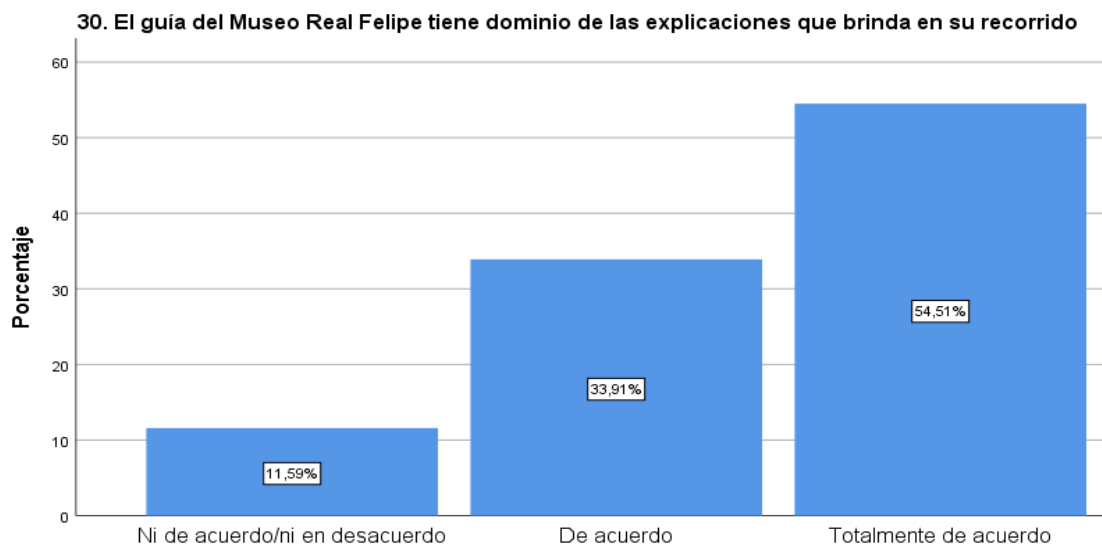
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	36	15,5	15,5
De acuerdo	80	34,3	34,3
Totalmente de acuerdo	117	50,2	50,2
Total	233	100,0	100,0

29. El Museo Real Felipe tiene protocolos de seguridad y se mantiene el distanciamiento social que aseguran su bienestar como el de guía



30. El guía del Museo Real Felipe tiene dominio de las explicaciones que brinda en su recorrido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	27	11,6	11,6
De acuerdo	79	33,9	33,9
Totalmente de acuerdo	127	54,5	54,5
Total	233	100,0	100,0



31. El guía del Museo Real Felipe tiene dudas cuando explica el recorrido turístico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
En desacuerdo	45	19,3	19,3
Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	45	19,3	19,3
De acuerdo	18	7,7	7,7
Totalmente de acuerdo	125	53,6	53,6
Total	233	100,0	100,0

31. El guía del Museo Real Felipe tiene dudas cuando explica el recorrido turístico

