FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN A LOS TURISTAS EN EL MUSEO SICÁN DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE - 2014

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora

Valderrama Reyes Pamela Diana Roxana.

Pimentel - Diciembre

2014

RESUMEN

Esta tesis tiene como objetivo determinar la calidad del servicio y la satisfacción del Museo Sicán de Ferreñafe.

La metodología utilizada para el análisis de datos consistió en el método de investigación de campo es a través de la aplicación del modelo SERVQUAL con escala de Likert, para un total de 60 visitantes fue la frecuencia de las visitas registradas durante una semana.

Se hizo un análisis de los porcentajes de ponderación y de este modo, se obtiene resultados que nos permiten conocer los problemas percibidos por los visitantes al Museo de Sicán en frente de la atención recibida por el personal, las instalaciones y la organización en su conjunto.

Se llegó a la conclusión de que (a) la calidad de los servicios que se perciben en el Museo Sicán lo largo de las líneas de modelo SERVQUAL para el personal llegó a 100% de satisfacción disponibles para ayudar, inspirar confianza, proporcionando la información y la competencia y el profesionalismo de los trabajadores; (B), los servicios ofrecidos en el Museo Sicán presentan una satisfacción del 100% de acuerdo con el modelo SERVQUAL. Las instalaciones cumplen con las normas de seguridad, de exposición y equipos se mantienen y (c) la organización de los servicios del Museo Sicán, ofrecen a los usuarios expresado la satisfacción 100% basado en las directrices de Servqual servicios respeta modelo de trabajo ofrecido disponibles rápidamente para resolver cualquier cliente personal.