



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE TURISMO Y NEGOCIOS**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL VISITANTE NACIONAL EN  
RELACIÓN AL PROTOCOLO SANITARIO  
SECTORIAL COVID 19 DESARROLLADO EN  
MUSEOS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN TURISMO Y NEGOCIOS**

**Autora:**

**Bach. Arango Camacho, Sara Beatriz  
ID ORCID: 0000-0002-5263-8431**

**Asesora:**

**Mg. Espinoza Requejo, Cinthy Catheryne  
ID ORCID: 0000-0001-6174-7675**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2021**

## **Jurado Calificador**

---

Mg. Ivan Felipe La Riva Vegazzo  
Presidente del jurado

---

Mg. Carlos Andre Reyes Arroyo  
Secretario del jurado

---

Mg. Cinthy Catheryne Espinoza Requejo  
Vocal del jurado

## Dedicatoria

La mente es la parte más poderosa del cuerpo humano  
L.T.F.B.W.U

## **Agradecimiento**

Mi infinito agradecimiento a mi madre, mi papá, mi hermano, mi hija, al Ingeniero Alberto Pisfil Llontop, a su familia a todos aquellos quienes sin dudar creyeron en mí y en este proyecto que es mi vida.

## Resumen

La presente investigación lleva por título “Satisfacción del Visitante Nacional en relación al Protocolo Sanitario Sectorial Covid19 desarrollado en Museos de la Región Lambayeque, 2021”, ante ello el objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción del visitante nacional en relación al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los Museos de la Región Lambayeque, para lograr este propósito se establecieron objetivos específicos sientto determinar el nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones específicas, disposiciones complementarias, supervisión y monitoreo que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.

La metodología de la investigación presento un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental, transversal – descriptivo; ante ello se aplicó un cuestionario el cual fue direccionado a los visitantes nacionales que han llegado a tres de los museos que refiere el presente estudio, siendo un total de población de 1,839. Los resultados de la investigación indicaron que el visitante nacional se siente satisfecho con el cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19 que realizan los museos lambayecanos, especificando un rango de 4, lo que quiere decir una satisfacción alta.

**Palabras claves.** Museos, satisfacción y Protocolo Sanitario Sectorial.

## **Abstract**

This research is entitled "Satisfaction of the National Visitor in relation to the Covid19 Sector Health Protocol developed in Museums of the Lambayeque Region, 2021", in view of this the main objective was to determine the level of satisfaction of the national visitor in relation to the Sector Health Protocol before the Covid19 developed in the Museums of the Lambayeque Region, to achieve this purpose specific objectives were established, I feel to determine the level of visitor satisfaction in relation to the specific provisions, complementary provisions, supervision and monitoring that the Sectoral Health Protocol before the Covid19 developed in the museums of the Lambayeque Region.

The research methodology presented a descriptive quantitative approach with a non-experimental, transversal-descriptive design; In response to this, a questionnaire was applied which was directed to national visitors who have arrived at three of the museums referred to in this study, with a total population of 1,839. The results of the research indicated that the national visitor feels satisfied with the compliance with the Covid19 Sectorial Health Protocol carried out by the Lambayecan museums, specifying a range of 4, which means high satisfaction.

**Keywords.** Museums, satisfaction and the Sectorial Health Protocol.

## Índice

Jurado Calificador.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice de tablas.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos previos. ....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema. ....	19
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Justificación. ....	25
1.6. Hipótesis. ....	26
1.7. Objetivos.....	26
1.7.1. <i>Objetivo general</i> .....	26
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i> . ....	26
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	28
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	28
2.2 Variables, operacionalización.....	28
2.3 Población y muestra.....	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	30
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	31
2.6 Criterios éticos.....	31
2.7 Criterios de Rigor científicos.....	32

III. RESULTADOS.....	33
3.1. Tablas y figuras.....	33
3.2. Discusión de Resultados.....	55
3.3. Aporte practico.....	57
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	65
REFERENCIAS .....	67
ANEXOS .....	70



## Índice de tablas

Tabla 1. Pasos para una buena satisfacción del cliente. ....	20
Tabla 2. Escalas de medición de satisfacción.....	21
Tabla 3. Disposiciones Básica Protocolo Sanitario del Ministerio de Cultura .....	22
Tabla 4. Acciones para la limpieza y desinfección en museos y otras instituciones museales.....	23
Tabla 5. Disposiciones complementarias del Protocolo Sanitario Sectorial Covid 19 .....	23
Tabla 6. Disposiciones de capacitación y sensibilización del Protocolo Sanitario.....	24
Tabla 7. Disposiciones de supervisión, monitoreo y control.....	24
Tabla 8. Operacionalización de variable. ....	28
Tabla 9. Visitas nacionales a Museos de la región Lambayeque.....	29
Tabla 10. Resumen de procesamiento de casos .....	31
Tabla 11. Estadística de fiabilidad. ....	31
Tabla 12. Está satisfecho con el cuidado que tiene el personal de boletería en relación al uso de accesorios de protección (Mascarilla, facial o careta, alcohol, guantes) ...	33
Tabla 13. Está satisfecho con el cuidado que tiene el personal de boletería en relación al uso de accesorios de protección (Mascarilla, facial o careta, alcohol, guantes) ...	33
Tabla 14. Se siente satisfecho con el protocolo de Recibo – Entrega de dinero por el personal de boletería (Alcohol en billetes o monedas, utilización de bandeja).....	34
Tabla 15. Se siente satisfecho con el protocolo de Recibo – Entrega de dinero por el personal de boletería (Alcohol en billetes o monedas, utilización de bandeja).....	34
Tabla 16. Se siente satisfecho con el uso de placas de vidrio, plástico o acrílico de protección para el área de boletería. ....	35
Tabla 17. Se siente satisfecho con el uso de placas de vidrio, plástico o acrílico de protección para el área de boletería. ....	35
Tabla 18. Está satisfecho con el protocolo de ingreso al museo (Medición de Temperatura, Alcohol y limpieza de calzado).....	36
Tabla 19. Está satisfecho con el protocolo de ingreso al museo (Medición de Temperatura, Alcohol y limpieza de calzado).....	36

Tabla 20. Se encuentra satisfecho con el personal guía del museo en relación al uso adecuado de sus accesorios de protección (Mascarilla doble y facial).....	37
Tabla 21. Se encuentra satisfecho con el personal guía del museo en relación al uso adecuado de sus accesorios de protección (Mascarilla doble y facial).....	37
Tabla 22. Se siente satisfecho con el distanciamiento social que se encuentra establecido en el recorrido de las salas de exposición del museo.....	38
Tabla 23. Se siente satisfecho con el distanciamiento social que se encuentra establecido en el recorrido de las salas de exposición del museo.....	38
Tabla 24. Está satisfecho con el protocolo de limpieza en las salas de exhibición del museo. ....	39
Tabla 25. Está satisfecho con el protocolo de limpieza en las salas de exhibición del museo. ....	39
Tabla 26. Se siente satisfecho con los insumos utilizados por el museo para el lavado y secado de manos (desinfección personal) .....	40
Tabla 27. Se siente satisfecho con los insumos utilizados por el museo para el lavado y secado de manos (desinfección personal) .....	40
Tabla 28. Está satisfecho con la clasificación de residuos que considera el museo en sus botes de basura (Orgánico – inorgánico – Riesgo biológico) .....	41
Tabla 29. Está satisfecho con la clasificación de residuos que considera el museo en sus botes de basura (Orgánico – inorgánico – Riesgo biológico) .....	41
Tabla 30. Se encuentra satisfecho con el aforo establecido por el museo dentro de las instalaciones. (50%) .....	42
Tabla 31. Se encuentra satisfecho con el aforo establecido por el museo dentro de las instalaciones. (50%) .....	42
Tabla 32. Se encuentra satisfecho con la información exhibida en los paneles informativos relacionados al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19. ....	43
Tabla 33. Se encuentra satisfecho con la información exhibida en los paneles informativos relacionados al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19. ....	43
Tabla 34. Está satisfecho con la señalética establecida en las salas de exhibición del museo (No Tocar) o (Mantener su distancia).....	44
Tabla 35. Está satisfecho con la señalética establecida en las salas de exhibición del	

museo (No Tocar) o (Mantener su distancia).....	44
Tabla 36. Está satisfecho con la señalética establecida en las salas de exhibición del museo (Círculo 1m de distancia) .....	45
Tabla 37. Está satisfecho con la señalética establecida en las salas de exhibición del museo (Círculo 1m de distancia) .....	45
Tabla 38. Se encuentra satisfecho con la presencia de los lavatorios portátiles con insumos para el lavado y desinfección de manos.....	46
Tabla 39. Se encuentra satisfecho con la presencia de los lavatorios portátiles con insumos para el lavado y desinfección de manos.....	46
Tabla 40. Está satisfecho con la señalética de distanciamiento establecida en el área de boletería (1m de distancia).....	47
Tabla 41. Está satisfecho con la señalética de distanciamiento establecida en el área de boletería (1m de distancia).....	47
Tabla 42. Está satisfecho con el ciclo de limpieza que se realiza en el museo (desinfección de salas).....	48
Tabla 43. <i>Está satisfecho con el ciclo de limpieza que se realiza en el museo (desinfección de salas)</i> .....	48
Tabla 44. Está satisfecho con la gestión administrativa del museo en cuanto a supervisión y monitoreo de su personal de limpieza .....	49
Tabla 45. Está satisfecho con la gestión administrativa del museo en cuanto a supervisión y monitoreo de su personal de limpieza. ....	49
Tabla 46. Se encuentra satisfecho con las medidas tomadas por el museo ante el Covid 19. ....	50
Tabla 47. Se encuentra satisfecho con las medidas tomadas por el museo ante el Covid 19. ....	50
Tabla 48. Nivel de Satisfacción Variable Agrupada .....	51
Tabla 49. Resultado de Dimensión Agrupada Disposiciones específicas.....	52
Tabla 50. Resultado de Dimensión Agrupada Disposiciones complementarias.....	53
Tabla 51. Resultado de Dimensión Agrupada Supervisión y monitoreo. ....	54
Tabla 52. Análisis Situacional Interno del Museo Tumbas Reales de Sipán en relación al Cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19– Lambayeque .....	58

<i>Tabla 53. Análisis Situacional Interno del Museo Arqueológico Nacional Brüning en relación al Cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19– Lambayeque – Lambayeque</i> .....	59
Tabla 54. Análisis Situacional Interno del Museo de Sitio de Túcume en relación al Cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19– Lambayeque – Lambayeque .....	60
Tabla 55. Desarrollo de estrategias.....	62

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática.**

Los museos han sido parte de la oferta turística cultural que ofrece un destino, teniendo en cuenta que son instituciones dedicadas a la adquisición, conservación, estudio y exposición de objetos de gran valor que se relacionan con la cultura o la ciencia de un determinado lugar, lo cual permite el desarrollo de los conocimientos humanos. (Consejo Internacional de Museos, 2007)

En la actualidad los destinos turísticos cerraron sus fronteras ante la pandemia Covid 19, iniciando una crisis turística en el mes de enero del 2020, hasta el momento existen países que buscaron una solución esperanzadora en las vacunas, lo que ha hecho que se empiece con la reactivación de la actividad turística en diferentes partes del mundo, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad o también llamados protocolos sanitarios, con la finalidad de transmitir seguridad y confianza en el visitante tras la experiencia que pueda vivir en el destino seleccionado.

#### *1.1.1. En el ámbito Internacional.*

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación , la ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Consejo Internacional de Museos (ICOM), identificaron museos en todo el mundo que ofrezcan un contenido en línea con estrategias innovadoras aprovechando la tecnología como medio de promoción de los museos; ello contribuyo durante las cuarentenas que de establecieron a nivel mundial en el año 2020, sin embargo la reactivación gradual de la actividad turística ha hecho que todos los gobiernos instituyan protocolos no solo para empresas privadas sino también para instituciones públicas como son los museos. (UNESCO, 2020)

Chile, su gobierno público su protocolo Covid19 para museos y centros museales que conserven el patrimonio cultural chileno, este documento fue publicado en la página del Ministerio de las Culturas, las artes y el Patrimonio el 06 de setiembre del 2020, donde se contempla recomendaciones que los visitantes deben tener durante su visita en los museos, asimismo un plan de retorno donde se

especifica consideraciones de reapertura, medidas de operación y acciones que se tomarán en cuenta ante la atención al público, dicho protocolo fue reestructurado en 4 versiones, siendo los ajustes en la sección atención al público debido que el 23% indicaron una insatisfacción en el ciclo de desinfección de museos como el Museo Nacional de Chile. (Centro Nacional de Conservación y Restauración de Chile, 2020)

México, también es uno de los países latinoamericanos que impuso sus protocolos para museos o espacios culturales, este protocolo fue instituido desde el 11 de noviembre de 2020, teniendo en cuenta la limpieza, desinfección y protección de los espacios culturales; asimismo el fortalecimiento de desinfección y medidas de control de los visitantes para poder ingresar a los museos, sin embargo el protocolo y su ejecución ha sido desarrollándose de forma gradual, debido que las medidas iniciales fueron cambiando por recomendaciones de los visitantes quienes manifestaron recomendaciones a través de las páginas de los museos después de su visita. (Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura [INBAL], 2020)

#### *1.1.2. En el ámbito nacional.*

A nivel nacional en el mes de setiembre de 2020, se inició con la publicación del *Decreto Supremo N° 157 -2020 – PCM*, cuya finalidad fue dictaminar la reactivación de actividades de entretenimiento y esparcimiento a partir del jueves 1 de octubre de 2020, siendo parte de ellos los museos, sin embargo, a nivel nacional se reactivó a la actividad museal el 01 de marzo de 2021. (Gestión, 2020)

El 10 de julio de 2020, se publicó el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 para el inicio gradual e incremental de las actividades y gestión en los museos y otras instituciones museales, en el presente documento se contemplan disposiciones generales y específicas, donde la limpieza y desinfección en el museo es primordial para la reactivación y la llegada de visitantes nacionales, porque aún no existe un turismo receptivo a nivel país. (Ministerio de Cultura, 2020).

Los museos de sitio abrieron sus puertas el 01 de octubre de 2020, con políticas y normativas que hacen atrayente su visita, sin embargo, indicaron que la reactivación ha generado que muchos de los visitantes aún no se sientan totalmente

satisfechos con el protocolo de desinfección, además con el aforo establecido; debido que museos como el museo Casa Bolognesi no cuenta con los espacios establecidos en la normatividad peruana, generando cierta incertidumbre y descontento en los visitantes.

### *1.1.3. En el ámbito local.*

La región de Lambayeque no ha sido ajena a la baja de visitantes nacionales e internacionales que llegaban para conocer la riqueza natural y cultural que posee. Lambayeque aún sigue viviendo los estragos de la pandemia tras una crisis social y sanitaria que hace que sea un destino aun inseguro para poder realizar la actividad turística.

Sin embargo, ante el escenario que se vive a nivel regional el 01 de octubre de 2020, se apertura en Lambayeque las actividades en los museos, cumpliendo con la normativa expuesta por el gobierno nacional en el 2020. Los museos que reactivaron sus funciones fueron Museo Tumbas Reales de Sipán (Lambayeque), Museo Arqueológico Nacional Brüning (Lambayeque), Museo Nacional Sicán (Ferreñafe), Museo de Sitio de Túcume (Túcume), Museo de Sitio Huaca Rajada (Zaña) y el Museo de Sitio de Chornancap (San José), donde las visitas según el último reporte otorgado por el Ministerio de Cultura no han sido muy gratificantes, sin embargo, se siguen promocionando en las redes sociales y páginas web del MINCUL, visitas virtuales para estos museos además de las reservas previas que se realizan para poder ser visitados.

Los museos que iniciaron con sus actividades obteniendo visitas nacionales e internacionales fueron Tumbas Reales de Sipán (TN. 1,303 y TR. 31), Museo Arqueológico Brüning (TN. 536 y TR. 6), Museo de Sitio Túcume (TN. 1,036 y TR. 7); por último, el Museo de Sitio Huaca Rajada (TN. 884 y TR. 10); hasta el momento la parte administrativa de los museos ha podido evaluar cuál es el nivel de satisfacción de sus visitantes con respecto al protocolo que esta institucionalizado en los museos, lo que ha conllevado a un estancamiento de flujo de visitas, sumado al crecimiento gradual de víctimas por Covid 19 en la región Lambayeque, posicionándola en la actualidad como la quinta región con mayor índice de

mortandad e infectados a nivel nacional. Por ello la presente investigación busca poder evaluar la satisfacción del visitante con respecto al protocolo sanitario sectorial instituido en los museos, para determinar que posibles estrategias de mejora se pueden implementar para hacer sentir al visitante más seguro antes, durante y después de su visita, y así poder fortalecer al crecimiento del turismo en la región.

## **1.2 Trabajos previos.**

### *1.2.1 En el ámbito Internacional.*

Morales (2018), la investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de servicio de museos que integran la Fundación de Museos de la Ciudad, evaluando a través de las 5 dimensiones de la herramienta Serqual. La metodología de la investigación tuvo un enfoque mixto, debido que se emplearon instrumentos cualitativos y cuantitativos como fueron el cuestionario y la guía de entrevista. Los instrumentos fueron aplicados a los visitantes que llegaron al museo en el año 2017. Los resultados obtenidos indicaron que los visitantes percibieron una información positiva en relación al servicio sin embargo una respuesta negativa ante la capacidad de respuesta que da el personal, es decir la solución de problemas que se puedan presentar en el museo.

Guamán (2017), su investigación tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio que brinda el Museo Municipal de la Ciudad de Guayaquil, para el presente estudio se empleó una metodología de enfoque mixto, siendo de tipo descriptivo – analítico, ante ello se emplearon instrumentos de recolección de datos como el cuestionario y guía de entrevista, los cuales fueron aplicados a los visitantes que llegaron al museo en el año 2016, y la entrevista aplicada a los administrativos del museo. Las conclusiones de la investigación se centraron en indicar que la calidad de servicio del museo percibido por los visitantes es regular, la infraestructura recibió una calificación alta, sin embargo, el servicio que brinda el personal de atención al cliente y de guiado no, porque el visitante manifestó que no respondieron a solucionar problemas que ellos pidieron durante su visita.

Mamani (2017), su investigación tuvo como objetivo general establecer el nivel de satisfacción del visitante a museos con respecto a la calidad de servicio en



los museos municipales de la calle Jaén, ante ello se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – explicativo, con un diseño no experimental – transversal. Se aplicó el instrumento cuestionario el cual fue direccionado a los visitantes que llegaron en los periodos de enero a diciembre del 2016, siendo un total de 128 visitantes clasificados en visitantes nacionales y extranjeros. Los resultados del cuestionario indicaron que el 47% de los visitantes indicaron insatisfacción en los servicios sanitarios, además que el 40% de los visitantes mostraron insatisfacción en la información en vitrinas y exhibiciones, por último, el 53% en el material informativo de apoyo que brinda el museo.

### *1.2.2 En el ámbito Nacional.*

Arone (2020), su investigación tuvo como finalidad analizar las herramientas tecnológicas que incorporan los museos la conservación, exhibición y comunicación patrimonial cultural, histórico y natural, para poder determinar la relación que existe entre las tecnologías con la satisfacción del visitante. La metodología que emplea el investigador fue de tipo descriptivo – evaluativo, empleando los instrumentos de cuestionario y entrevista, ambos aplicados a la población de visitantes del museo y administrativos del mismo. La conclusión de la investigación indico que se analizó 5 herramientas tecnológicas como es la una estructura inteligente, entre las cuales se destacan el audio guías y los códigos QR, además del aporte de realidad aumentada e impresiones en 3D, lo que conlleva a un lugar más real e interactivo para el visitante.

Casós (2019), su investigación tiene como objetivo general establecer la correspondencia que existe entre la clase de servicio y la satisfacción del turista que visita la Casa sobre la Cultura de la Municipalidad Distrital de Catacaos, la metodología que la investigación empleo fue de tipo aplicativo, empleando un método hipotético – deductivo, el diseño de investigación fue no experimental, transversal – correlacional. Los instrumentos que se emplearon fueron el cuestionario y la guía de entrevista, el primer instrumento fue aplicado a los visitantes y el segundo a los administrativos del museo. Los resultados que se obtuvieron del estudio es que los turistas se encuentran insatisfechos en el servicio

que brinda la casa de la cultura, además del material informativo que facilita al visitante no contempla información relevante de la cultura piurana.

Chirinos, Hualan y Palomino (2018), su investigación que tuvo como objetivo general el poder plantear una propuesta de calidad de servicio para el museo de Arqueología y de Historia del Perú, basándose en los factores que influyen en la satisfacción de visitantes entre las edades de dieciocho a veintinueve años en la ciudad de Lima Metropolitana. La metodología de esta investigación tuvo un enfoque mixto, de tipo descriptivo – correlacional, de alcance exploratorio correlacional, además los instrumentos de recolección de datos que se emplearon fueron el cuestionario y guía de entrevista. La conclusión de la investigación se confirmó con la hipótesis específica 1, la que indica que el sistema de gestión de calidad del museo es débil, además que la capacidad de respuesta de los trabajadores hacia los visitantes es débil, debido que no solucionan problemas inesperados.

Pérez (2017), su investigación tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción del visitante que llega a la región Cajamarca, ante ello la investigación empleo un método analítico, inductivo – deductivo, siendo una población 460 turistas nacionales que visitaron Cajamarca en el 2016, se emplearon instrumentos de recolección de datos como cuestionario, guía de entrevista y fichas de observación. Los resultados que se obtuvieron indicaron que el 69% de los visitantes estuvieron satisfechos en forma general con respecto a los servicios y bienes tangibles que ofrece la región Cajamarca, sin embargo, un 23% tuvo una regular satisfacción, debido que sus expectativas no se cumplieron en relación al servicio y la diversificación de la oferta turística.

### *1.2.3 En el ámbito local.*

Vega (2020), el objetivo general de la investigación se centra en identificar el nivel de calidad de servicio que brinda el Museo de Sitio Huaca Rajada Sipán, la investigación fue de enfoque cualitativo, teniendo una tipología descriptiva. Su diseño fue no experimental de corte trasversal – descriptivo. Los instrumentos que se emplearon en la investigación fue el cuestionario el cual fue aplicado a los visitantes que llegaron al museo de sitio. La conclusión de la investigación se

direcciona en que la calidad de servicio que brinda el museo es regular (ni de acuerdo ni en desacuerdo) siendo las dimensiones de comunicación y atención las que fueron calificadas de manera baja por los visitantes.

Paz (2018), la investigación planteada para obtener el grado de maestro tuvo como objetivo general proponer un plan de acción de gestión del patrimonio cultural para mejorar la satisfacción del visitante del Museo Arqueológico Nacional Brüning, la investigación presento una metodología de enfoque mixto siendo los instrumentos de recolección de datos el cuestionario y la guía de entrevista las cuales fueron aplicados a los visitantes que llegaron al museo en el año 2017, asimismo la guía de entrevista aplicada a los administrativos del museo, siendo el director Carlos Wester La Torre. Los resultados que la investigación evidencia se centraron en que la propuesta practica consistió en un plan de acción de gestión cultural, siendo las acciones pertinentes enfocadas en las áreas operativas del museo, debido que la problemática es la mala atención del personal del museo.

Mechán y Vásquez (2016). Su investigación tuvo como objetivo general determinar la percepción de la calidad de servicio de los visitantes del Museo Tumbas Reales de Sipán en Lambayeque, la metodología presento un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – propositivo, siendo el diseño no experimental, transversal descriptivo. La población que se tomó en cuenta fueron 100 visitantes que llegaron al museo, empleando el instrumento de recolección de datos, el cuestionario. La investigación concluye que los visitantes toman como optima la calidad de servicio que brinda el museo, además que los visitantes recomiendan al museo como uno de los museos primordiales de Lambayeque, que cumplen con todos los espacios y servicios para un visitante nacional e internacional.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema.**

La presente investigación tiene una sola variable siendo Satisfacción, la cual es definida por Hoffman (2012), en su libro de Marketing de servicios como las expectativas que tiene el cliente con sus percepciones respecto al servicio o producto de una determinada empresa o negocio. Es decir, las percepciones de un cliente deben de satisfacer sus expectativas, lo que conlleva a que el cliente está satisfecho o insatisfecho.

Otro de los autores como Bateson (2012), indicaron que la satisfacción del cliente ha sido sujeto a innumerables cambios debido a la globalización y los cambios constantes que ellos experimentan en relación a sus preferencias y necesidades, es más la forma de como calcular la satisfacción de un cliente ha sido todo un reto para las empresas, siendo un trabajo exhaustivo de las áreas de marketing la cual puede llegar a un resultado a través de estudios de mercado enfocados. Hoy en día, la satisfacción cliente se define como un término económico que puede medir como un servicio o producto alcanza o sobrepasa las expectativas del cliente.

Se toma en cuenta los siguientes pasos para lograr la satisfacción:

**Tabla 1.**

*Pasos para una buena satisfacción del cliente.*

<b>Pasos</b>	<b>Definición</b>
Relación con el cliente	Fomentar una buena relación con el cliente es fundamental, es decir no tener miedo ni nerviosismo al interactuar con ellos. La seguridad y confianza son claves para generar buenos lazos.
Rapidez	Actuar con rapidez cerciorándose que los clientes sepan, sin causar cierta molestia en el tiempo que se da el ciclo de atención al cliente. Ellos deben saber que su solicitud fue recepcionada y ejecutada en el tiempo posible.
Amabilidad y respeto	El cliente debe sentir que eres su amigo y que se preocupa por él, recordarle siempre que están para ayudarlos, siempre evidenciando paciencia y tolerancia ante comentarios o críticas.
Política de servicio	Crear y definir una política de servicio, la cual el personal de la empresa debe de conocer y poner en práctica, ello contribuye a ahorrar tiempo, dinero y sobre todo próximos malos entendidos con el cliente.

---

Detalles	No solo se trata de vender un producto o servicio, sino se trata de poder vender una experiencia positiva al cliente, creando promociones u ofertas especiales para todos los clientes ya sean nuevos o reiterativos.
Anticipación a necesidades	Los estudios de mercado como encuestas ayudan a reconocer el hoy de la empresa a detectar posibles problemas y que puedas ser solucionados de manera pronta y correcta, sin generar perdida de dinero y tiempo.

---

*Fuente. Arango (2021)*

La empresa de servicios debe definir y medir la satisfacción de un cliente, y ello debe quedar como una política interna de la empresa, debido que ello permite que no se estanque o estandarice las estrategias que se emplean, además de poder detectar problemas futuros. En consecuencia, el consumidor de hoy tiene una elección difícil al momento de adquirir un producto o servicio, pues delante de él existen innumerables marcas, experiencias vividas y promociones que hacen tentador la elección de un determinado servicio.

Para medir la satisfacción de un cliente o consumidor se debe tener en cuenta escalas o niveles de medición, para Kotler (2013), para medir el nivel de satisfacción es algo sencillo que puede ser obtenido a través de test o de algún tipo de instrumento que tenga escalas siendo las escalas para medir el nivel las siguientes:

**Tabla 2.**  
*Escalas de medición de satisfacción*

<b>Niveles</b>	<b>Rangos Ordinarios</b>	<b>Rangos Escalares</b>
Muy alta	5	81 - 100
Alta	4	61- 80
Media	3	41 - 60
Baja	2	21 - 40
Muy Baja	1	0 - 20

*Fuente. Kotler (2013)*

En la actualidad se reactivó de manera progresiva la actividad turística, tomando en cuenta ciertos reglamentos, normas y protocolos; los museos a nivel nacional se reactivaron el 01 de marzo, estipulándose la siguiente normativa que va enfocada al Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID 19 para el inicio gradual e incremental de las actividades y gestión en los Museos y otras instituciones museales.

El presente protocolo consta de las siguientes disposiciones:

**Disposiciones Básicas.**

**Tabla 3.**  
*Disposiciones Básica Protocolo Sanitario del Ministerio de Cultura*

Disposiciones	Definición
<p>7.1. Los ADMINISTRADORES de museos u otras instituciones museales, deben aplicar el presente protocolo de acuerdo a su ámbito geográfico, considerando las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud - MINSA a fin de prevenir, reducir y contener el impacto sanitario ante el escenario de la transmisión del COVID-19, garantizando el cuidado de las instalaciones de los museos o instituciones museales, y la integridad de los trabajadores y de los visitantes</p>	<p>7.1.1. Asegurar el cuidado de las instalaciones y garantizar la salvaguarda de los bienes culturales muebles que albergan los museos o instituciones museales durante los procesos de limpieza y desinfección, antes y después de la apertura de dichas instituciones a los visitantes.</p> <p>7.1.2. Priorizar la salud de los trabajadores de los museos e instituciones museales, antes y después de su apertura a los visitantes, brindando los equipos de protección personal requeridos específicamente para cada una de sus funciones.</p> <p>7.1.3. Definir el nuevo aforo de todos los espacios de los museos o instituciones museales y evaluar las áreas de exposición que serán reabiertas a los visitantes asegurando el cumplimiento de las medidas de seguridad dispuestas por la Autoridad Sanitaria.</p> <p>7.1.4. Garantizar la difusión de información y el cumplimiento del presente protocolo tanto al ingreso como durante el recorrido al interior de sus instituciones.</p>
<p>7.2. Los ADMINISTRADORES de museos o instituciones museales deben priorizar el uso de las plataformas virtuales al desarrollar actividades artísticas culturales y/o educativas. En caso sea permitido realizar actividades presenciales, se deben realizar de acuerdo a las medidas establecidas por el Gobierno Central y el presente protocolo.</p>	
<p>7.3. Los ADMINISTRADORES de museos o instituciones museales deben gestionar la capacitación y sensibilización respecto al COVID 19 y las medidas de protección personal como lavado de manos, distanciamiento social y uso de mascarillas, de todos los trabajadores que estén bajo su responsabilidad, antes de la reanudación de la atención a los visitantes; así como implementar carteles informativos visibles para los trabajadores y visitantes en sus instalaciones.</p>	
<p>7.4. Los ADMINISTRADORES de museos o instituciones museales deben designar entre su personal, como mínimo, a un trabajador encargado de realizar la supervisión y monitoreo del cumplimiento de las indicaciones dispuestas.</p>	

### **Disposiciones Específicas.**

En esta parte del documento se detalla acciones direccionadas a la limpieza y desinfección; asimismo acciones para la atención a los visitantes de museos u otras instituciones museales. Las acciones se detallan en la siguiente figura.

**Tabla 4.**

Acciones para la limpieza y desinfección en museos y otras instituciones museales

<b>Disposición</b>	<b>Acción</b>
7.2.1.1. Limpieza en museos y otras instituciones museales	<p>Velar por la salud de los trabajadores de los museos e instituciones museales que realizan labores de limpieza.</p> <p>Evaluar los procedimientos e implementos de limpieza establecidos originalmente en la institución, antes de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, y adaptarlos de acuerdo a las disposiciones y recomendaciones del MINSA</p> <p>El trabajador encargado de las labores de limpieza debe contar con el apropiado equipo de protección personal, considerando, como mínimo, guantes de látex o nitrilo, lentes de seguridad, mascarilla o tapaboca, mameluco o delantal descartable, según su actividad.</p> <p>La Dirección General de Museos brinda la asesoría técnica necesaria para el cumplimiento de las indicaciones anteriores.</p>

*Fuente. Ministerio de Cultura, 2020.*

### **Disposiciones Complementarias.**

**Tabla 5.**

Disposiciones complementarias del Protocolo Sanitario Sectorial Covid 19

<b>Disposiciones</b>
7.3.1. La apertura de las zonas comerciales comunes (cafetería, librería, tiendas) están sujetas a reglamentaciones nacionales específicas, de tratarse de concesionarios deberán considerarse el protocolo sanitario sectorial correspondiente.
7.3.2. Los lineamientos generados en el presente protocolo, no eximen del cumplimiento de normas emitidas por el Gobierno Central, con especial atención a las normas reguladas por el MINSA en el marco de sus competencias para la vigilancia, prevención y control COVID 19.
7.3.3. Para el caso de los museos de sitios y edificaciones integrantes del Patrimonio Cultural deberán cumplir con los protocolos establecidos para los Monumentos Arqueológicos Prehispánicos e Infraestructura Interpretativa Asociada, y los Lugares Históricos.
7.3.4. Las medidas señaladas son enunciativas y no taxativas, pudiendo ser de aplicación otras disposiciones o recomendaciones adicionales provenientes del Gobierno Central.

*Fuente. Ministerio de Cultura, 2020.*

## **Capacitación y sensibilización.**

**Tabla 6.**

Disposiciones de capacitación y sensibilización del Protocolo Sanitario

<b>Disposición</b>	
<b>8.1.</b>	Gestionar la capacitación y sensibilización de todos los trabajadores antes del reinicio de las actividades, en relación a las medidas de prevención, reducción y contención del impacto sanitario ante el escenario de la transmisión del COVID-19.
<b>8.2.</b>	Elaborar carteles informativos de sensibilización respecto al COVID-19, considerando el uso de infografías, macrotipos y/o pictogramas; y colocarlos en lugares visibles para los trabajadores y visitantes. La ubicación de la información no debe dañar el inmueble, en caso éste sea un bien integrante del patrimonio cultural. Se recomienda, asimismo, la presentación de la información en lenguas originarias según la zona geográfica de la institución, de corresponder, y su difusión a través de las plataformas digitales de las instituciones. Para todo lo anteriormente señalado, la Dirección General de Museos pondrá a disposición los formatos referenciales correspondientes.

*Fuente. Ministerio de Cultura, 2020.*

## **Supervisión, monitoreo y control.**

**Tabla 7.**

Disposiciones de supervisión, monitoreo y control.

<b>Disposiciones</b>	
<b>9.1.</b>	El supervisor designado realizará el monitoreo del control sanitario del museo o institución museal a través de la Ficha de Control de Limpieza y Desinfección de Espacios, según Anexo 01 del presente protocolo; así como el monitoreo de los trabajadores a través de la Ficha de Control de Salud del Trabajado.
<b>9.2.</b>	La supervisión realizada debe ser informada semanalmente, remitiendo un informe con las fichas de control correspondientes, cuaderno de ocurrencias u otros al jefe inmediato superior, a fin de que se adopten mejoras y medidas para la prevención, reducción y contención del impacto sanitario ante el escenario de la transmisión del COVID-19.

*Fuente. Ministerio de Cultura, 2020.*

### **1.4. Formulación del problema.**

#### *1.4.1. Problema General.*

¿Cuál es el nivel de satisfacción del visitante nacional en relación al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los Museos de la Región Lambayeque, 2021?

#### *1.4.2. Problemas específicos*



¿Cuál es el nivel de satisfacción del visitante nacional en relación a las condiciones generales que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del visitante nacional en relación a las capacitaciones y sensibilización que el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del visitante nacional en relación a la Supervisión y Monitoreo del Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque?

### **1.5. Justificación.**

La presente investigación se justificó desde una relevancia social, debido que el mayor beneficiario de esta investigación es la parte administrativa del museo, que a través de los resultados expuestos podrán plantear estrategias o mejoras para que el visitante se siga sintiendo seguro y confiado del servicio que brinda el museo.

Desde un ámbito práctico, la investigación se justifica porque es un estudio de mercado que permite proceder como base o antecedentes para investigaciones similares que buscan determinar el nivel de satisfacción de un visitante ante el nuevo protocolo que ha impuesto el estado ante la pandemia covid19.

Desde un valor teórico, la investigación aporta un estudio donde se utiliza como herramienta para la elaboración del instrumento de recolección de datos el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19, el cual no es muy conocido a pesar que fue publicado en el año 2020, como mecanismo de reactivación de la actividad turística a nivel nacional.

Finalmente se justifica metodológicamente, siendo una investigación descriptiva, empleando instrumentos de recolección como el cuestionario el cual fue aplicado a los visitantes nacionales que llegaron a los museos de Tumbas Reales de Sipán, Museo Nacional Arqueológico Brüning y Museo de Sitio de Túcume, lo cual genera una investigación valiosa, porque se centra en tres de los principales museos de la región Lambayeque.

## **1.6. Hipótesis.**

### *1.6.1. Hipótesis General.*

**Hi.** El nivel de satisfacción del visitante nacional en relación al Protocolo de Sanitario Sectorial Covid19 desarrollado en los Museos de la Región Lambayeque es alta.

### *1.6.2. Hipótesis Específicas.*

**Hi1.** El nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones específicas que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque es alta.

**Hi2.** El nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque es alta.

**Hi3.** El nivel de satisfacción del visitante en relación a la Supervisión y Monitoreo del Protocolo Sanitario Sectorial ante Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque es alta.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar el nivel de satisfacción del visitante nacional en relación al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los Museos de la Región Lambayeque.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

Determinar el nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones específicas que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.

Determinar el nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.

Determinar el nivel de satisfacción del visitante en relación a la Supervisión y Monitoreo del Protocolo Sanitario Sectorial ante Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

Enfoque cuantitativo, permite la utilización de instrumentos cuantitativos, siendo el primordial el cuestionario, el cual permite recoger valores estadísticos que se tabulan en tablas de frecuencias a través de una estadística descriptiva e inferencial. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

El tipo de investigación es descriptivo, debido que la naturaleza de la investigación busca poder identificar el nivel de satisfacción de un determinado grupo de personas ante alguna situación o contexto, permitiendo poder describir su nivel según los resultados obtenidos tras la aplicación de instrumentos. Asimismo, este tipo de investigación permite especificar propiedades, características y perfiles de individuos y/o grupo de personas involucradas en el estudio.

#### ***Diseño de Investigación.***

La investigación presenta un diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo, lo que se define a continuación:

No experimental. Es un tipo de diseño en donde las variables no son manipuladas ni forzadas para la obtención de información, además es observar los fenómenos tal y como se dan en un contexto natural para poder analizarlos.

Transversal, también denominado transaccional cuya característica es investigar el objeto de estudio en un determinado plazo de tiempo, es decir en solo periodo siendo este año, meses o días.

### 2.2 Variables, operacionalización.

La variable de investigación que se toma en cuenta será Satisfacción.

**Tabla 8.**  
*Operacionalización de variable.*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Satisfacción del Visitante Nacional	Disposiciones	Implementos	
	Básicas	Desinfección visitante	Encuesta /
	Disposiciones	Limpieza	Cuestionario
	Específicas	Desinfección museo	

	Señalización
Supervisión y Monitoreo	Control limpieza Control desinfección de espacios

*Fuente. Sarango (2021).*

### 2.3 Población y muestra.

**Población.** Para la presente investigación se tomó en cuenta a los visitantes nacionales que llegaron a los museos nacionales que pertenecen a la región Lambayeque, siendo el Museo Tumbas Reales de Sipán, Museo Arqueológico Nacional Brüning y Museo de Sitio Túcume. Se presenta a continuación las cifras de visitas en el año 2021.

**Tabla 9.**

Visitas nacionales a Museos de la región Lambayeque.

Museos	2018	2019	2020	2021
Museo Tumbas Reales de Sipán.	185,419	175,155	32,899	1,303
Museo Nacional Brüning	50,138	52,149	8,448	536
Museo de Sitio Túcume	38,640	45,690	4,048	0
<b>Total</b>	<b>274,197</b>	<b>272,994</b>	<b>45,395</b>	<b>1,839</b>

**Fuente.** Ministerio de Cultura – Unidad Ejecutora Naylamp (2018 – 2021)

### **Muestra.**

Muestra 1. Para obtener la primera muestra de la investigación se aplicará la fórmula de población finita, siendo la siguiente.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2(N - 1) + (Z^2 \times P \times Q)}$$

**N** = Tamaño del universo.

**Z** = Nivel de Confianza.

**P** = Porcentaje de la población que tiene atributo.

**Q** = Porcentaje de la población que no tiene atributo.

E = Error de estimación.

$$Muestra = \frac{1.96^2 \times 1839 \times 0.5 \times 0.5}{0.08^2(1839 - 1) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

n = 138.81  
n = 138

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### ***Técnicas de investigación.***

Encuesta. Técnica de investigación que se caracteriza por preguntas cerradas, siendo cada ítem un indicador el cual puede ser medido a través de alternativas de escala nominal, ordinal o de razón. (Hernández Sampieri et al., 2014)

### ***Instrumentos de recolección de datos.***

Cuestionario. En la presente investigación se diseñó un instrumento con 18 preguntas, siendo los indicadores de las dimensiones disposiciones generales y específicas, control y monitoreo además presentaron alternativas con escala de Likert, el cuestionario fue aplicado a los visitantes nacionales que llegaron en el año 2021 (Marzo – Abril) a los museos nacionales especificados en la población.

***Validez.*** Los instrumentos fueron validados por los siguientes especialistas:

MBA. Juana Graciela Palma Vallejo – Maestra en Administración de Negocios, con una experiencia de 8 años en la docencia universitaria especializada en Turismo e Investigación Científica.

Mg. Astrid Paulett Sánchez Gamarra – Magister en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, con 7 años en la docencia universitaria especializada en Turismo.

Dr. Marco Agustín Arbulú Ballesteros – Doctor en Administración con mención en Gerencia Estratégica, con una experiencia de 17 años en Metodología de la Investigación Científica.

***Confiabilidad.*** La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del software estadístico SPSS 25, el cual permitió identificar el nivel de confiabilidad del

instrumento, ante ello se hizo una prueba piloto con 10 sujetos encuestados siendo el resultado de la confiabilidad el siguiente:

**Tabla 10.**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	138	100,0
	Excluido	0	,0
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100,0</b>

*a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.*

**Tabla 11.**

Estadística de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>,783</b>	0,812	18

## 2.5 Procedimiento de análisis de datos.

La presente investigación se utilizó la estadística descriptiva, debido que se procedió al diseño en primer lugar del instrumento de recolección de datos siendo en esta ocasión el cuestionario, el cual tuvo 18 ítems, los resultados fueron vaciados al software estadístico SPSSv 23, obteniendo tablas de frecuencia y gráficos en barras, dichos resultados fueron interpretados, y posteriormente utilizados para la discusión de resultados, lo que contribuyo para la propuesta del aporte practico y las conclusiones de la investigación.

## 2.6 Criterios éticos.

Garrison (2006), indica los siguientes principios éticos:

**Consentimiento informado.** Se toma en cuentas que los individuos que participan de la investigación facilitarán la información correcta y cumplirán en papel de ser agentes informantes.

**Confidencialidad.** Se les informará la seguridad y protección de su

información con respecto a la parte administrativa de la empresa.

**Conducta ética.** El investigador cumplirá el rol profesional recabando información real y valiosa sin perjudicar la buena reputación del informante.

**Integridad.** Se considera el cuidado en relación a la identificación de los individuos que faciliten la información solicitada.

## **2.7 Criterios de Rigor científicos.**

**Validez.** La investigación fue validada a través de especialistas teniendo en cuenta los criterios necesarios para poder encaminar la investigación de forma lógica.

**Credibilidad.** Se otorga la facilidad de contacto entre los participantes del estudio con el investigador, debido que debe existir un acuerdo previo antes de la aplicación de los instrumentos. Asimismo, el entorno es vital debido que se ejecutará un acuerdo entre ambas partes.

**Confirmabilidad.** Se garantiza la transparencia de la información recopilada por medio de la interpretación de datos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos empleados.

**Relevancia.** Permite tener en cuenta el valor del beneficio de los objetivos planteados en la investigación otorgando la aceptación ya que se obtendrá un resultado óptimo y confidencial a raves del software utilizado. (Hernández Sampieri et al., 2014)



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras.

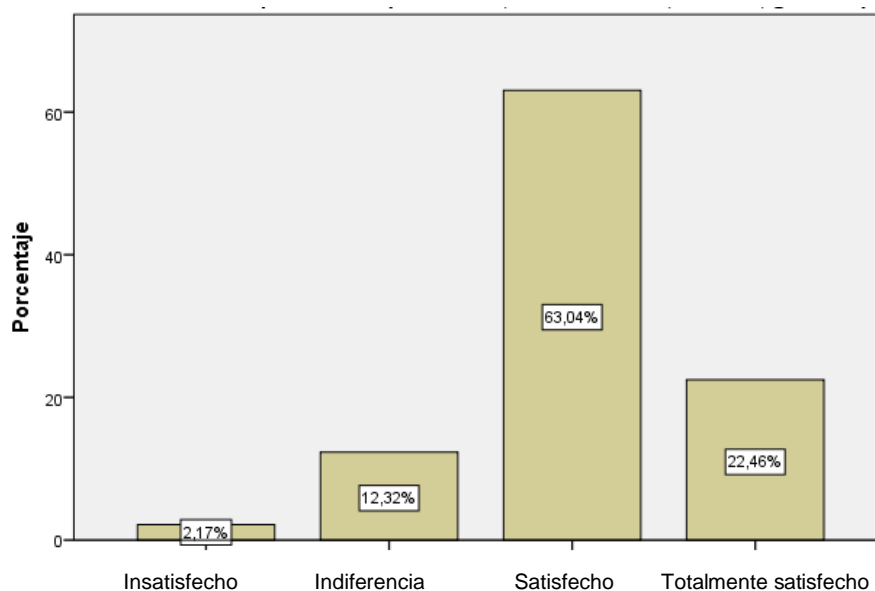
##### Resultados por Indicadores.

**Tabla 12.** Está satisfecho con el cuidado que tiene el personal de boletería en relación al uso de accesorios de protección (Mascarilla, facial o careta, alcohol, guantes)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	2,2	2,2	2,2
	Indiferente	17	12,3	12,3	14,5
	Satisfecho	87	63,0	63,0	77,5
	Totalmente Satisfecho	31	22,5	22,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 13.** Está satisfecho con el cuidado que tiene el personal de boletería en relación al uso de accesorios de protección (Mascarilla, facial o careta, alcohol, guantes)



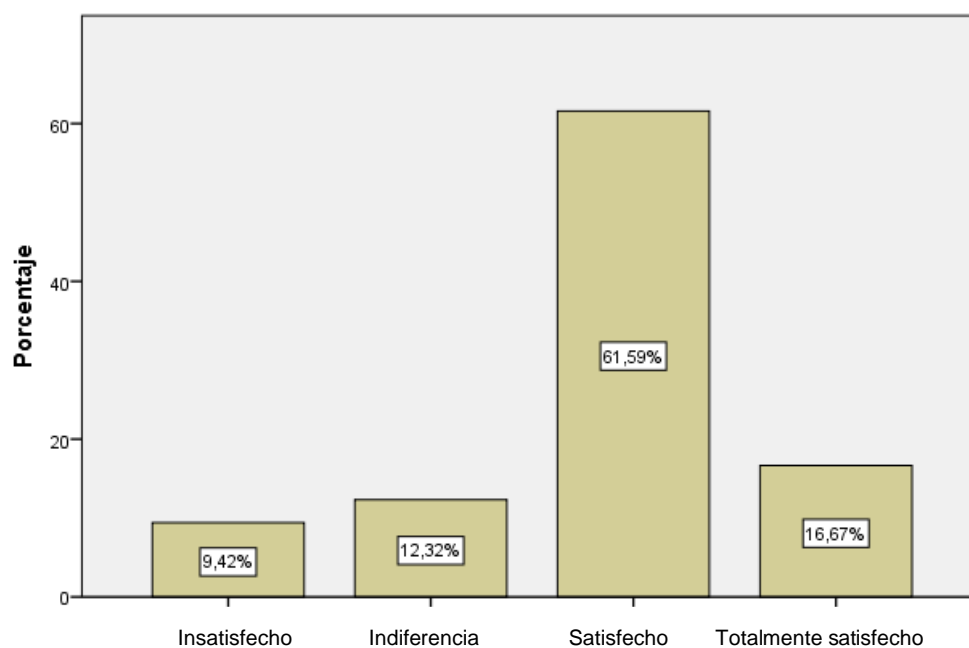
Los resultados obtenidos en el ítem 1, indicaron que los visitantes se encuentran satisfechos (63.04%) en relación con el cuidado que tiene el personal de boletería en el uso correcto de sus implementos de protección como son mascarillas, careta, alcohol y guantes, ello se refuerza con el 22.46% que opino estar totalmente satisfecho, sin embargo, un 12.32% mostro indiferencia y un 2.17 % insatisfacción.

**Tabla 14.** Se siente satisfecho con el protocolo de Recibo – Entrega de dinero por el personal de boletería (Alcohol en billetes o monedas, utilización de bandeja)

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Insatisfecho	13	9,4	9,4	9,4
	Indiferente	17	12,3	12,3	21,7
	Satisfecho	85	61,6	61,6	83,3
	Totalmente satisfecho	23	16,7	16,7	100,0
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 15.** Se siente satisfecho con el protocolo de Recibo – Entrega de dinero por el personal de boletería (Alcohol en billetes o monedas, utilización de bandeja)



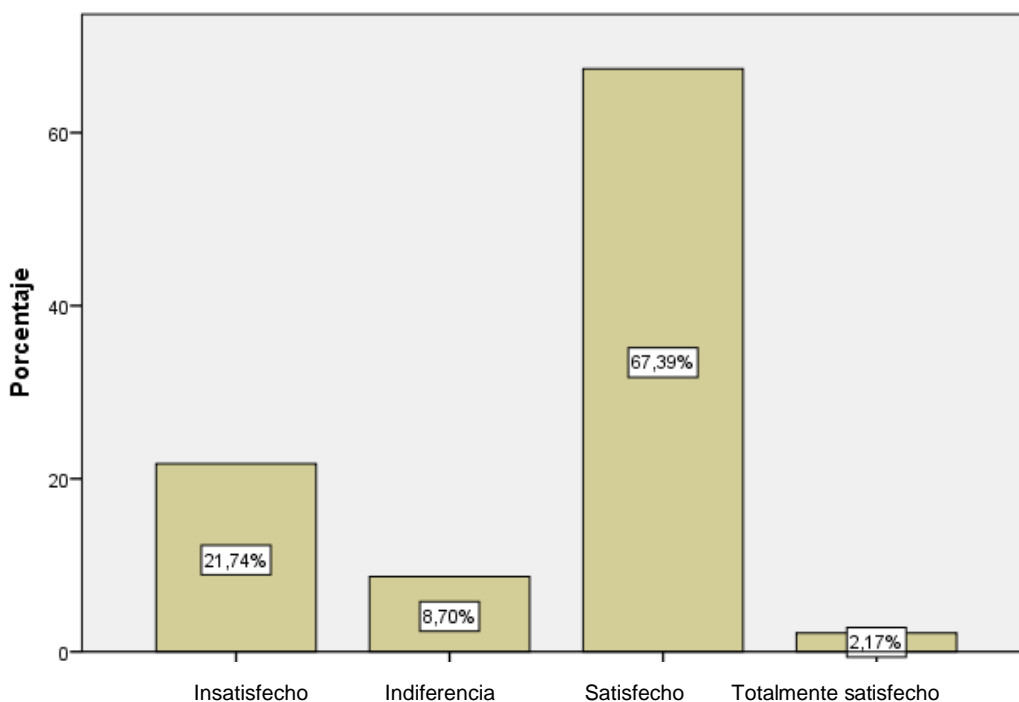
Los resultados del ítem 2 mostraron que los visitantes se encuentran satisfechos (61.59%) con respecto al protocolo que emplea el personal de boletería en cuanto al recibimiento y entrega del dinero al momento de comprar los boletos de entrada, ello se refuerza con la opinión del 16.67% quienes indicaron estar totalmente satisfechos; solo un 12.32% mostraron indiferencia con el enunciado y un 9.42% mostraron insatisfacción.

**Tabla 16.** Se siente satisfecho con el uso de placas de vidrio, plástico o acrílico de protección para el área de boletería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	30	21,7	21,7	21,7
	Indiferente	12	8,7	8,7	30,4
	Satisfecho	93	67,4	67,4	97,8
	Totalmente satisfecho	3	2,2	2,2	100,0
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 17.** Se siente satisfecho con el uso de placas de vidrio, plástico o acrílico de protección para el área de boletería.



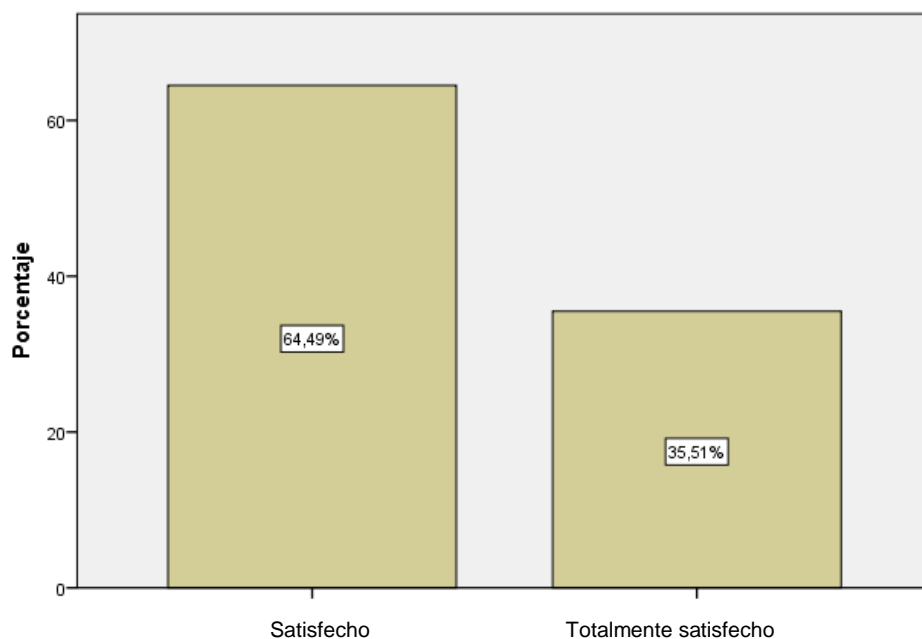
Los resultados del ítem 3 mostraron que el 64.49% de los visitantes encuestados se encuentran satisfechos con la protección (Vidrio, acrílico o plástico) que tiene el área de boletería del museo, ello se refuerza con el 35.51% quienes opinaron estar totalmente satisfechos, indicando que sienten seguros al poder escuchar lo que el personal pueda decirles acerca de los protocolos.

**Tabla 18.** Está satisfecho con el protocolo de ingreso al museo (Medición de Temperatura, Alcohol y limpieza de calzado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	89	64,5	64,5	64,5
	Totalmente satisfecho	49	35,5	35,5	100,0
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 19.** Está satisfecho con el protocolo de ingreso al museo (Medición de Temperatura, Alcohol y limpieza de calzado)



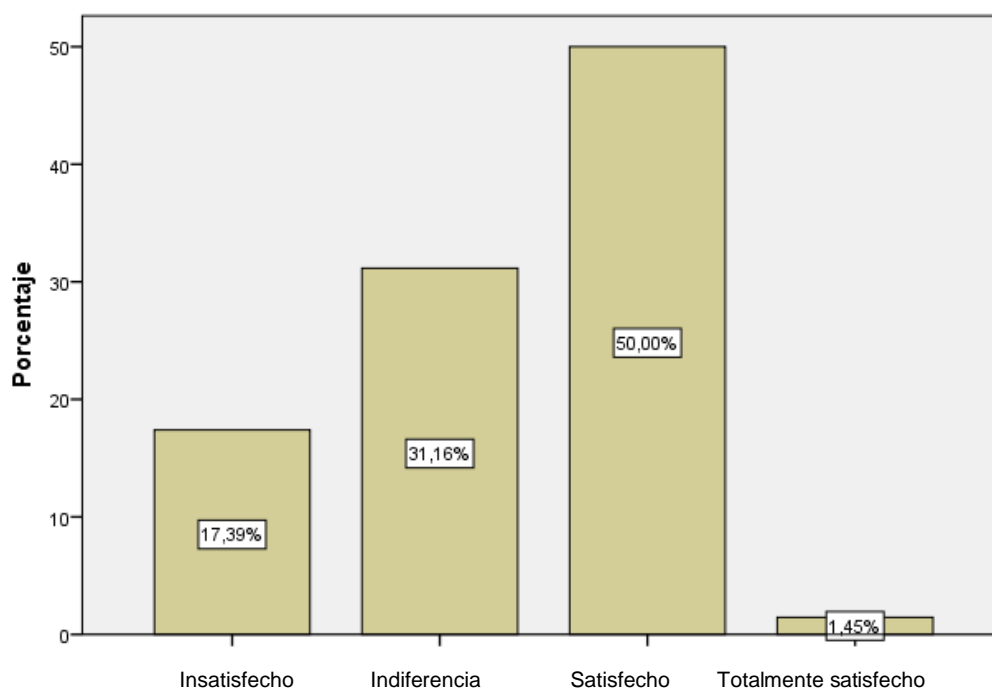
Los resultados del ítem 4 indicaron que los visitantes se encuentran satisfechos (64.49%) con respecto al protocolo establecido antes de ingresar al museo, el cual consiste en la desinfección de manos con alcohol, la medición de temperatura, desinfección de calzado y la revisión de los accesorios como mascarillas y caretas; ello se refuerza con la opinión del 35.51% restante quienes indicaron estar totalmente satisfechos.

**Tabla 20.** Se encuentra satisfecho con el personal guía del museo en relación al uso adecuado de sus accesorios de protección (Mascarilla doble y facial)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	24	17,4	17,4	17,4
	Indiferente	43	31,2	31,2	48,6
	Satisfecho	69	50,0	50,0	98,6
	Totalmente Satisfecho	2	1,4	1,4	100,0
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 21.** Se encuentra satisfecho con el personal guía del museo en relación al uso adecuado de sus accesorios de protección (Mascarilla doble y facial)



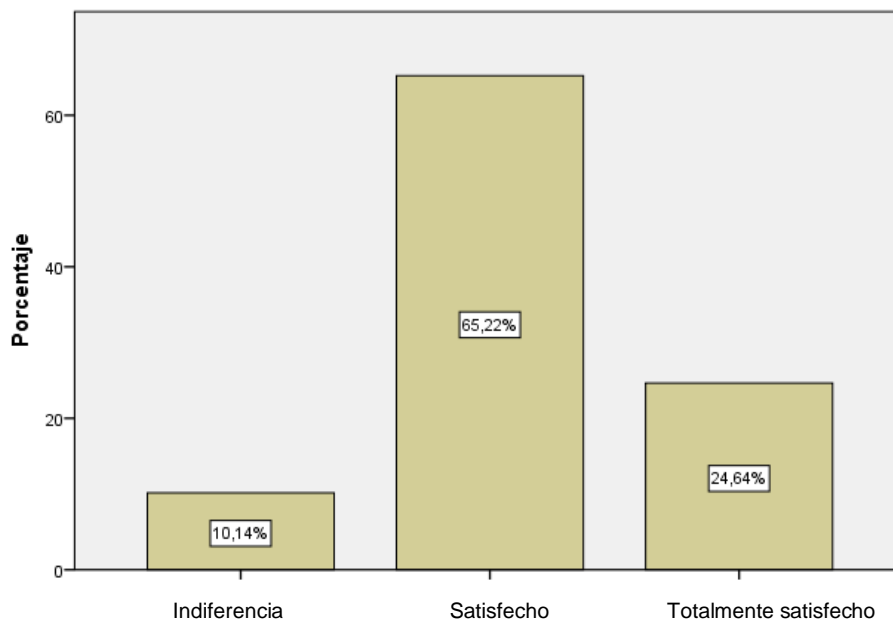
En el ítem 5, los visitantes indicaron que se encuentran satisfechos con respecto al uso adecuado de los accesorios de protección del personal guía, sin embargo, un 31.16% manifestó indiferencia y un 17.39% insatisfacción, indicando que algunos de los guías utilizaban la careta solo por momentos durante el recorrido, y se la retiraban porque no se podía escuchar lo que informaba durante el recorrido; aludiendo ellos como una falta al no uso correcto de los accesorios.

**Tabla 22.** Se siente satisfecho con el distanciamiento social que se encuentra establecido en el recorrido de las salas de exposición del museo.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Insatisfecho	14	10,1	10,1	10,1
	Satisfecho	90	65,2	65,2	75,4
	Totalmente satisfecho	34	24,6	24,6	100,0
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 23.** Se siente satisfecho con el distanciamiento social que se encuentra establecido en el recorrido de las salas de exposición del museo.

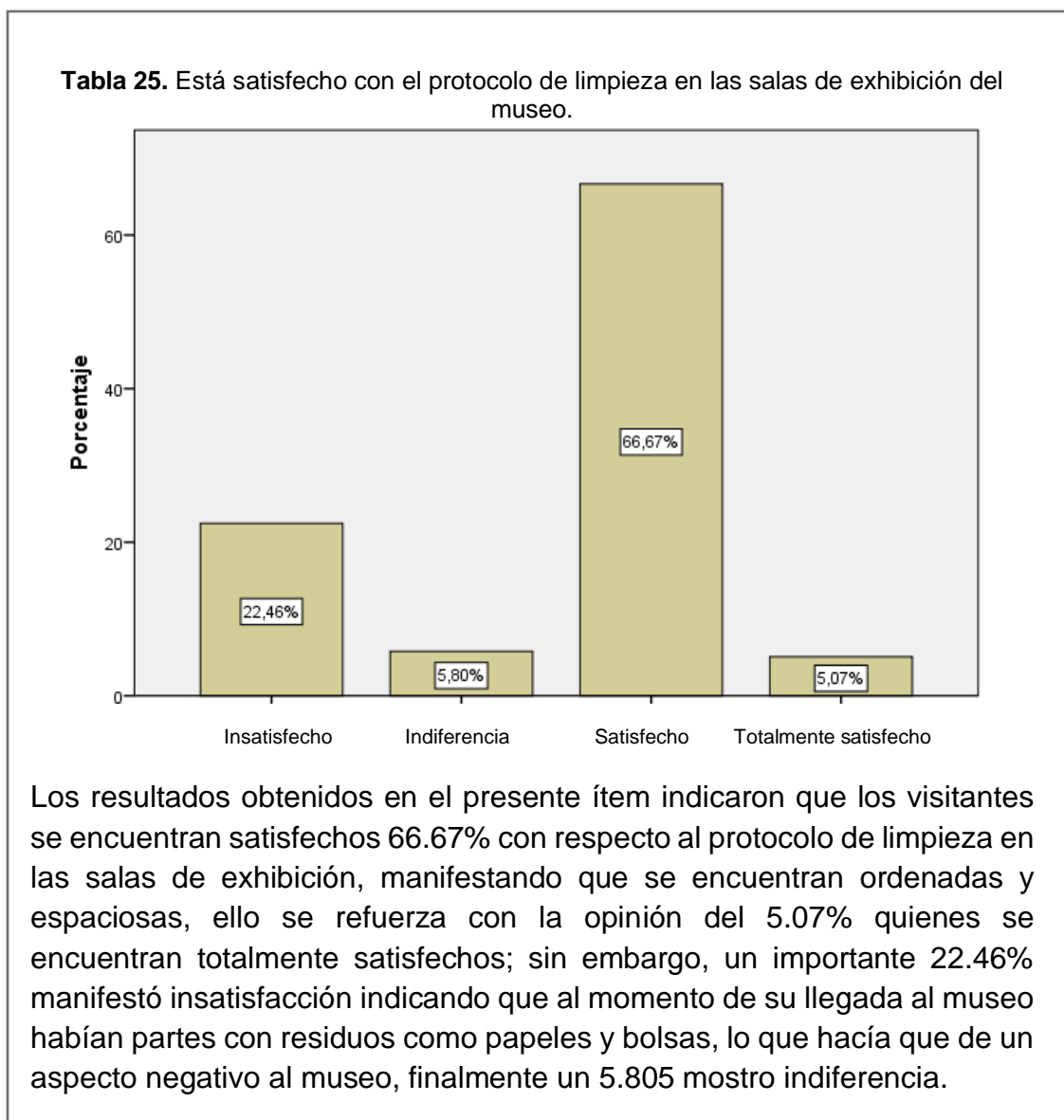


Los resultados que se evidenciaron en el presente enunciado mostraron que los visitantes se encuentran satisfechos (65.22%) con respecto al cumplimiento del distanciamiento social establecido dentro de las salas de exhibición del museo, indicando que la señalización y la educación del personal del museo es algo esencial para un recorrido tranquilo, ello se refuerza con la opinión de un 24.64% quienes están totalmente satisfechos, sin embargo un 10.14% muestran indiferencia, este porcentaje pertenece a los visitantes del museo de sitio de Túcume, debido que los visitantes que llegan no consideran el distanciamiento como algo esencial para el recorrido.

**Tabla 24.** Está satisfecho con el protocolo de limpieza en las salas de exhibición del museo.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Insatisfecho	31	22,5	22,5	22,5
	Indiferente	8	5,8	5,8	28,3
	Satisfecho	92	66,7	66,7	94,9
	Totalmente satisfecho	7	5,1	5,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

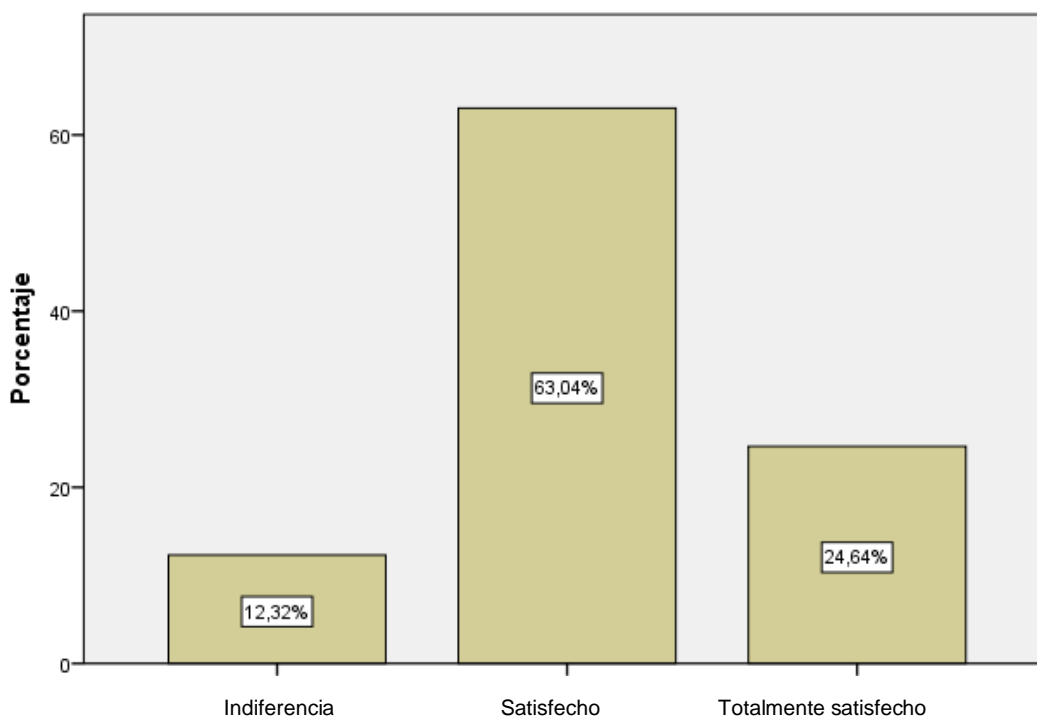


**Tabla 26.** Se siente satisfecho con los insumos utilizados por el museo para el lavado y secado de manos (desinfección personal)

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Indiferente	17	12,3	12,3	12,3
	Satisfecho	87	63,0	63,0	75,4
	Totalmente satisfecho	34	24,6	24,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 27.** Se siente satisfecho con los insumos utilizados por el museo para el lavado y secado de manos (desinfección personal)



Los visitantes indicaron en el presente enunciado estar satisfechos (63.04%) con los insumos colocados y utilizados por el museo para el lavado y secado de manos denominado como la desinfección personal antes y después del ingreso al museo, ello se refuerza con el 24.64% quienes indicaron estar totalmente satisfechos; sin embargo, un 12.32% manifestó indiferencia con respecto al enunciado.

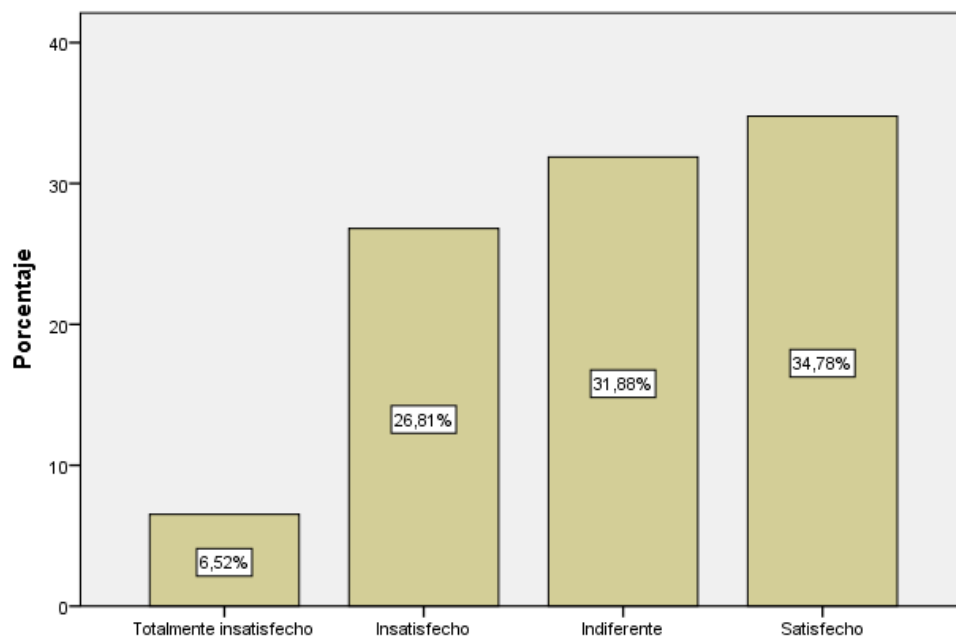


**Tabla 28.** Está satisfecho con la clasificación de residuos que considera el museo en sus botes de basura (Orgánico – inorgánico – Riesgo biológico)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	9	6,5	6,5	6,5
	Insatisfecho	37	26,8	26,8	33,3
	Indiferente	44	31,9	31,9	65,2
	Satisfecho	48	34,8	34,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 29.** Está satisfecho con la clasificación de residuos que considera el museo en sus botes de basura (Orgánico – inorgánico – Riesgo biológico)

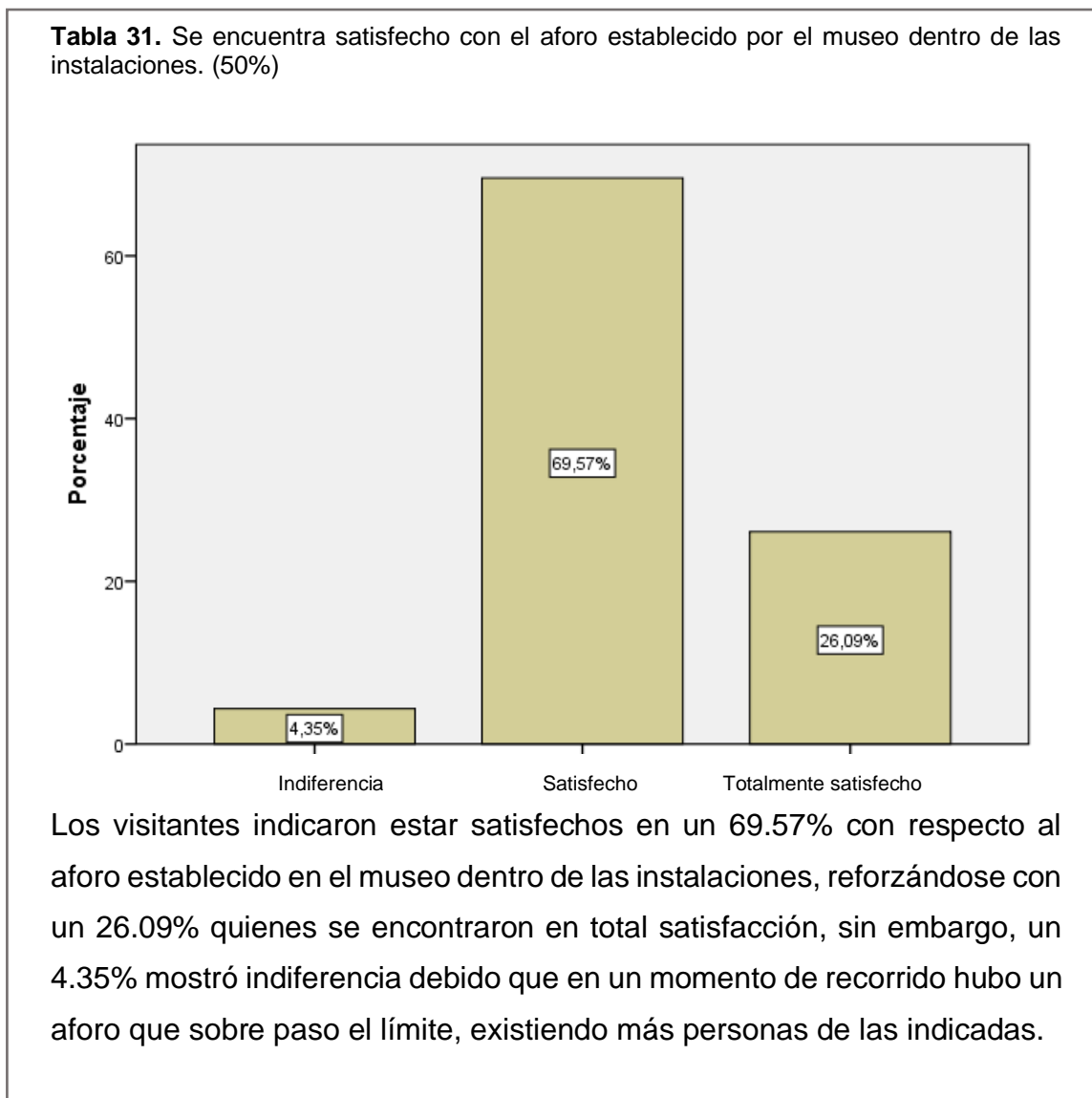


Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los visitantes indicaron que se encuentran satisfechos (34.78%) con respecto a la clasificación de residuos que considera el museo en sus botes de basura, sin embargo, un porcentaje considerable de 31.88% indicó indiferencia, un 26.81% insatisfacción y un 6.52% total insatisfacción, ello se atribuye a que 2 de los museos no tenían esta clasificación, solo teniendo botes de basura de forma general.

**Tabla 30.** Se encuentra satisfecho con el aforo establecido por el museo dentro de las instalaciones. (50%)

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Indiferente	6	4,3	4,3	4,3
	Satisfecho	96	69,6	69,6	73,9
	Totalmente satisfecho	36	26,1	26,1	100,0
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

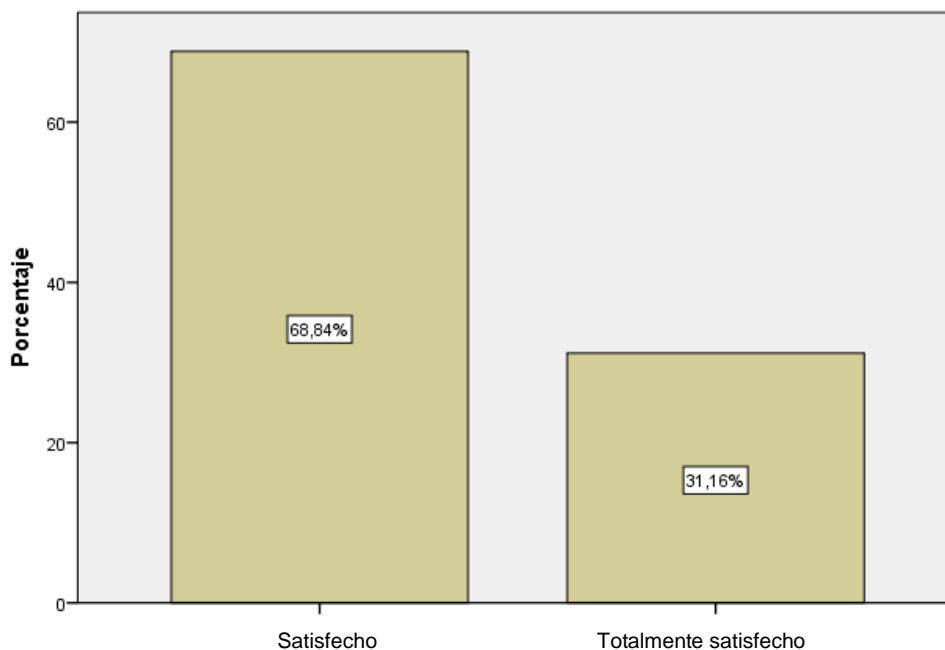


**Tabla 32.** Se encuentra satisfecho con la información exhibida en los paneles informativos relacionados al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	95	68,8	68,8	68,8
	Totalmente Satisfecho	43	31,2	31,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 33.** Se encuentra satisfecho con la información exhibida en los paneles informativos relacionados al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19.



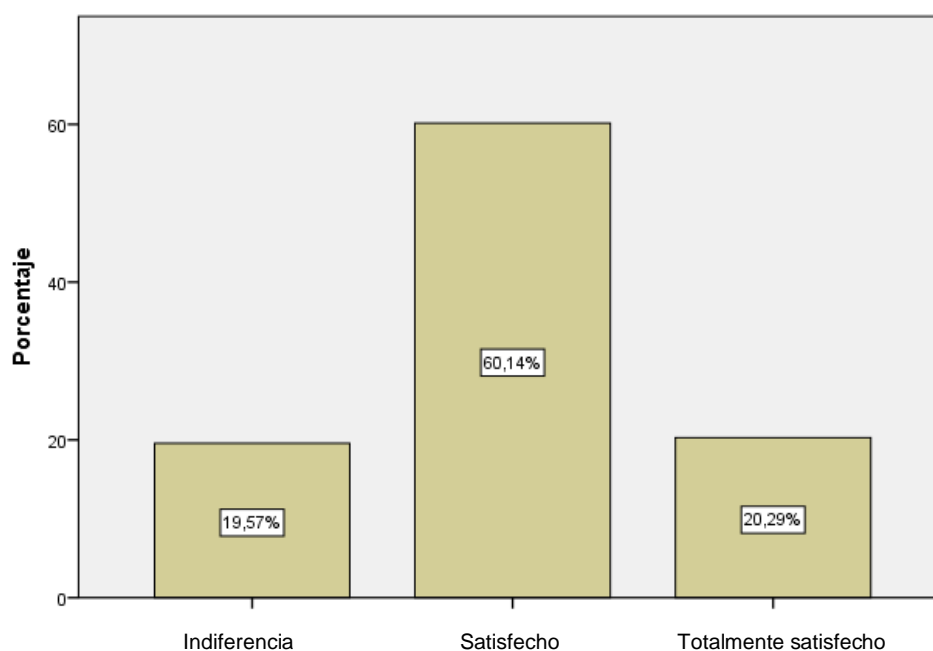
Los resultados del enunciado indicaron que los visitantes se encuentran satisfechos (68.84%) con la información que se exhiben en los paneles informativos relacionados al protocolo sanitario ante el Covid 19, de igual manera un 31.16% indico total satisfacción, debido que los paneles se encuentran bien ilustrados con información de fácil comprensión para el visitante.

**Tabla 34.** Está satisfecho con la señalética establecida en las salas de exhibición del museo (No Tocar) o (Mantener su distancia)

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Insatisfecho	27	19,6	19,6	19,6
	Satisfecho	83	60,1	60,1	79,7
	Totalmente satisfecho	28	20,3	20,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 35.** Está satisfecho con la señalética establecida en las salas de exhibición del museo (No Tocar) o (Mantener su distancia)



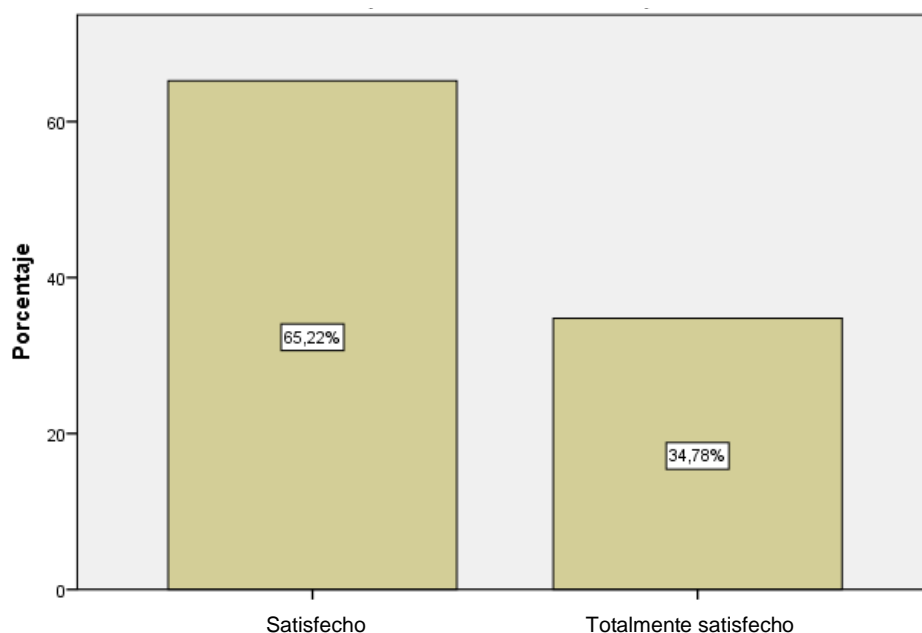
Los resultados indicaron que los visitantes se encuentran satisfechos (60.14%) en relación a la señalética establecida en las salas de exhibición del museo, como son “No Tocar” y “Mantener su distancia”, un 20.29% opino sentirse totalmente satisfecho, pero un 19.57% manifestó insatisfacción debido que el museo de sitio de Túcume, había zonas donde no indicaba el mantener su distancia y el no tocar, lo que conlleva a que el visitante siga el recorrido sin precaución y manipular los maniqués y otros objetos para la toma de fotografías.

**Tabla 36.** Está satisfecho con la señalética establecida en las salas de exhibición del museo (Círculo 1m de distancia)

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Satisfecho	90	65,2	65,2	65,2
	Totalmente Satisfecho	48	34,8	34,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 37.** Está satisfecho con la señalética establecida en las salas de exhibición del museo (Círculo 1m de distancia)

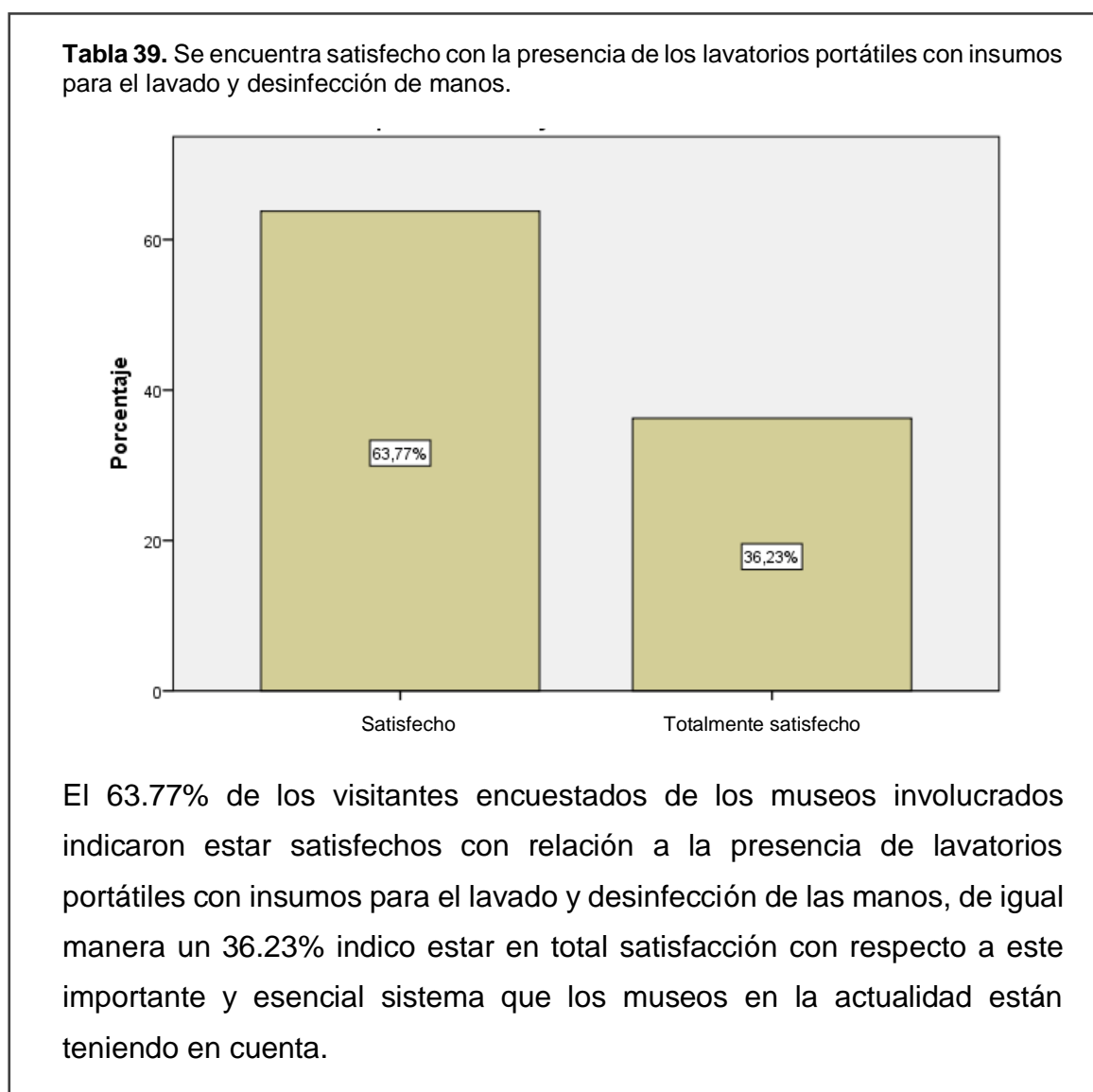


Los resultados de la encuesta en el presente ítem indicaron que los visitantes se encuentran satisfechos (65.22%) con respecto a la señalética colocada en las salas de exhibición en las zonas de acercamiento a maniquís y/o vitrinas exhibidoras que indican el metro de distancia, de igual manera un 34.78% mostro estar totalmente satisfecho con ello.

**Tabla 38.** Se encuentra satisfecho con la presencia de los lavatorios portátiles con insumos para el lavado y desinfección de manos.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Satisfecho	88	63,8	63,8	63,8
	Totalmente Satisfecho	50	36,2	36,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

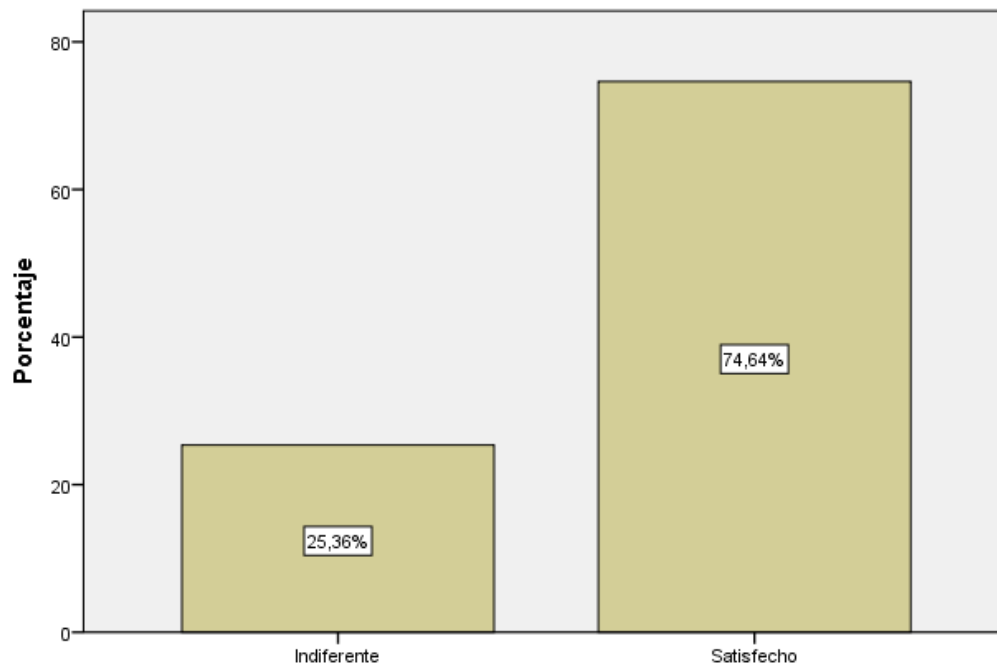


**Tabla 40.** Está satisfecho con la señalética de distanciamiento establecida en el área de boletería (1m de distancia)

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Indiferente	35	25,4	25,4	25,4
	Satisfecho	103	74,6	74,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 41.** Está satisfecho con la señalética de distanciamiento establecida en el área de boletería (1m de distancia)

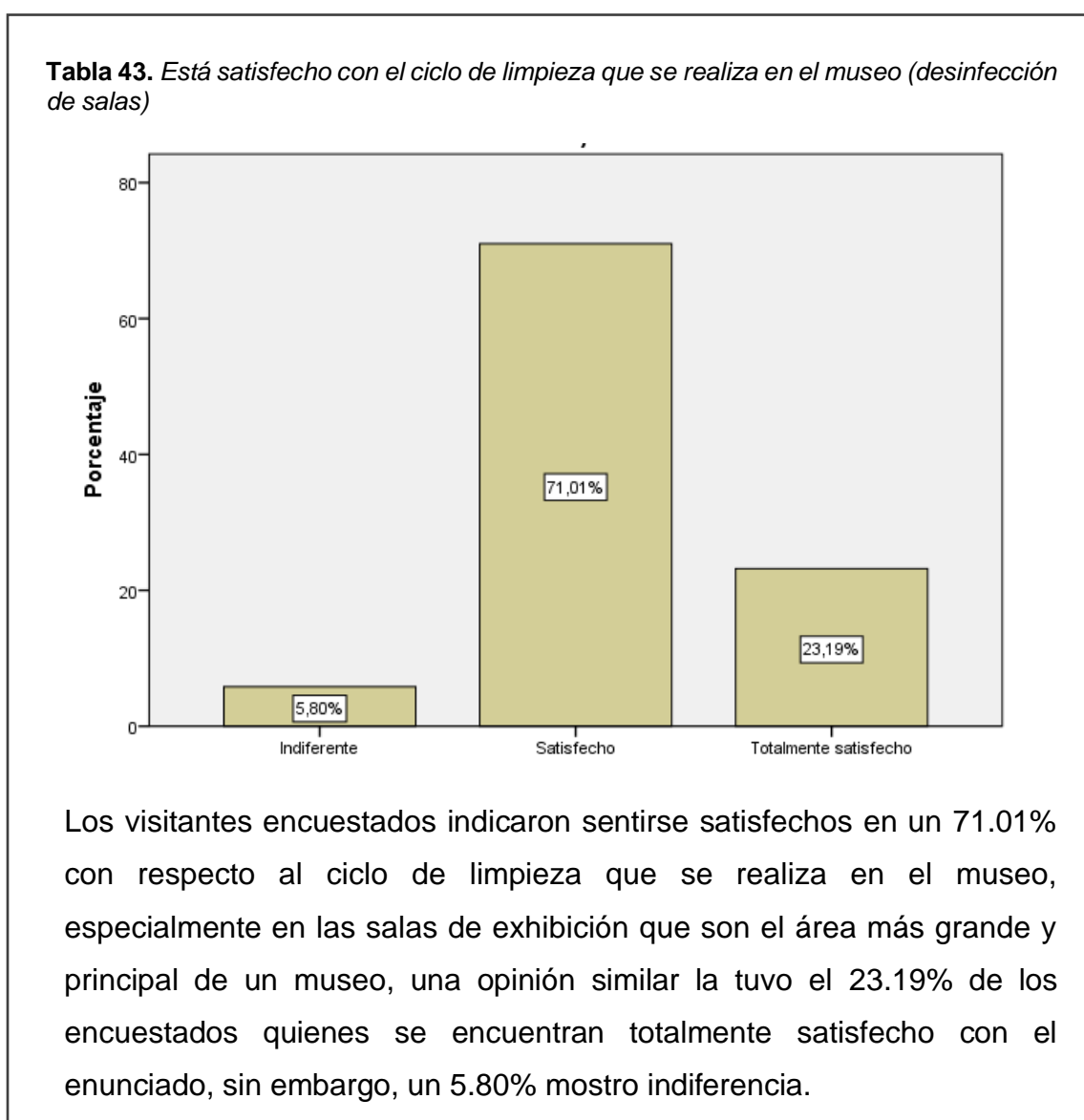


Los resultados del presente enunciado indicaron que los visitantes se encuentran satisfechos (74.64%) con respecto a la señalética en el área de boletería del museo, teniendo en cuenta el metro de distancia entre los visitantes que llegan, además que el personal de seguridad de igual manera está atento para que se cumpla dicho distanciamiento, sin embargo, un 25.36% mostró indiferencia, debido que en uno de los museos no existe la señalética establecida en esta área.

**Tabla 42.** Está satisfecho con el ciclo de limpieza que se realiza en el museo (desinfección de salas)

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Indiferente	8	5,8	5,8	5,8
	Satisfecho	98	71,0	71,0	76,8
	Totalmente Satisfecho	32	23,2	23,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23



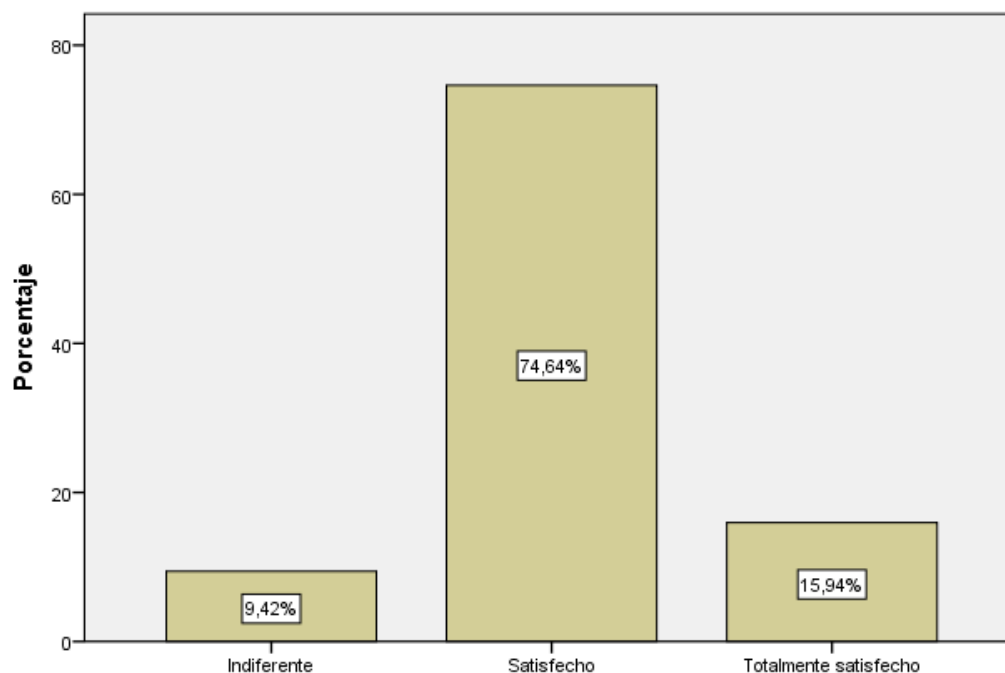


**Tabla 44.** *Está satisfecho con la gestión administrativa del museo en cuanto a supervisión y monitoreo de su personal de limpieza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	13	9,4	9,4	9,4
	Satisfecho	103	74,6	74,6	84,1
	Totalmente Satisfecho	22	15,9	15,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23

**Tabla 45.** *Está satisfecho con la gestión administrativa del museo en cuanto a supervisión y monitoreo de su personal de limpieza.*

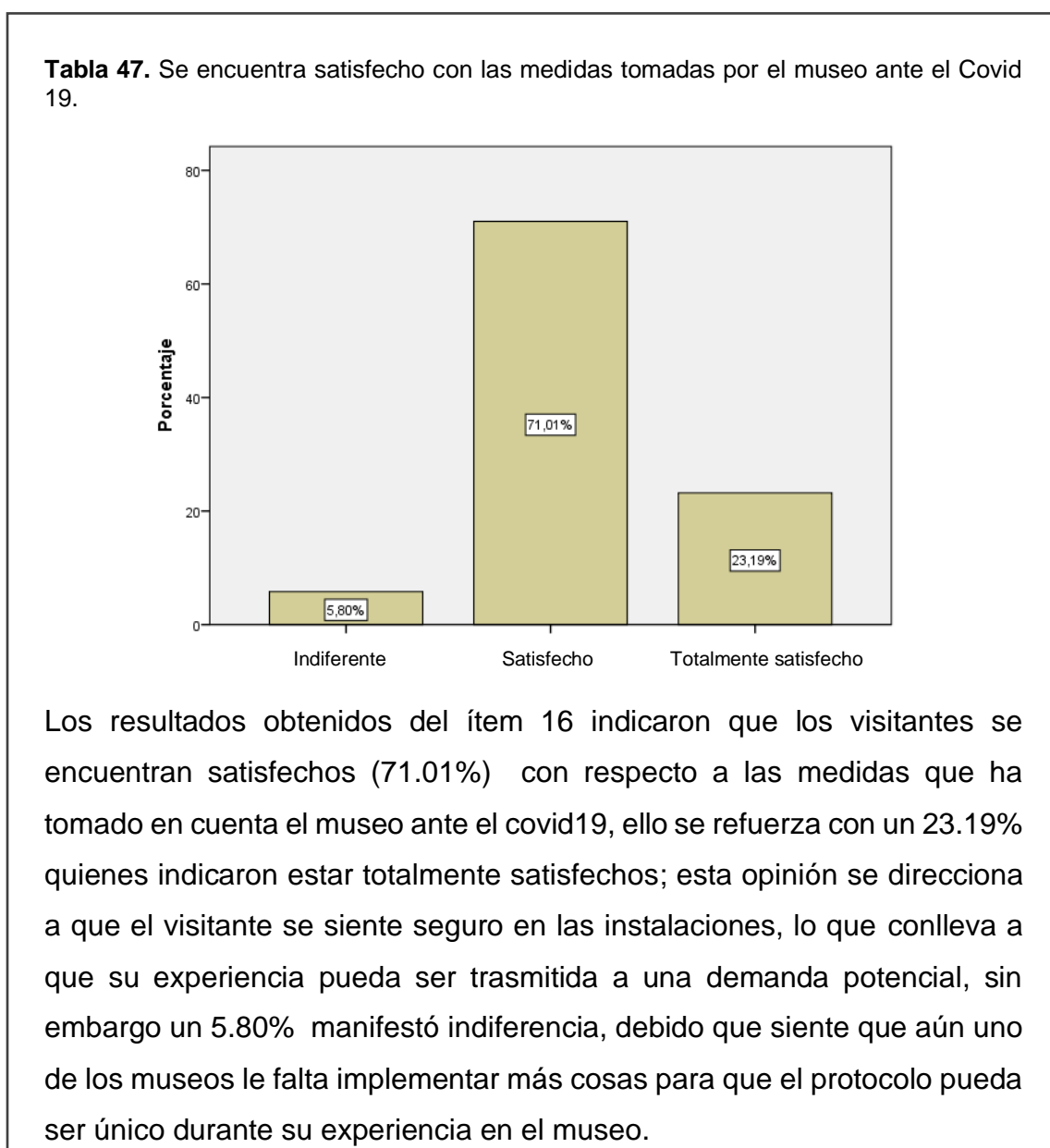


Los resultados del ítem 17 mostraron que los visitantes se encuentran satisfechos (74.64%) con respecto a la gestión administrativa de los museos en cuanto al monitoreo y supervisión del personal de limpieza y del cumplimiento del protocolo sanitario, ello se refuerza con la opinión del 15.94% de los encuestados quienes indicaron estar totalmente satisfechos, finalmente un 9.42% mostro indiferencia con el enunciado.

**Tabla 46.** Se encuentra satisfecho con las medidas tomadas por el museo ante el Covid 19.

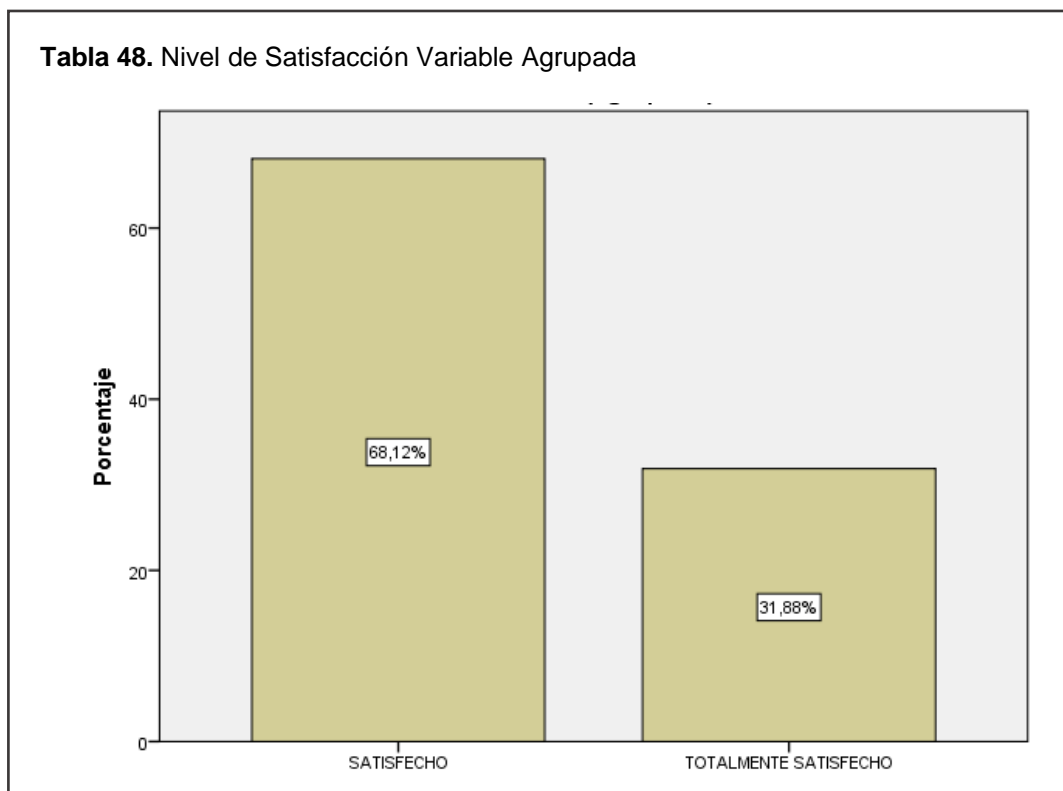
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Indiferente	8	5,8	5,8	5,8
	Satisfecho	98	71,0	71,0	76,8
	Totalmente Satisfecho	32	23,2	23,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23



## Resultados por Objetivos

Determinar el nivel de satisfacción del visitante en relación al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.



Se visualiza en los resultados de la Variable agrupada: Satisfacción del visitante nacional, el 68.12% de los visitantes nacionales se encuentran satisfechos con respecto al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19, es decir ante el ciclo de desinfección, control y monitoreo de las actividades que se encuentran establecidas en este manual; esto quiere decir que, si el resultado de Satisfecho está en una escala de Likert de 4, se deduce que el nivel de satisfacción del visitante con respecto al Protocolo Sanitario Sectorial como se mostró en la Tabla 2, donde se especifica los rangos de niveles de satisfacción, ante ello se descarta la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o afirmativa, que indica *“El nivel de satisfacción del visitante en relación al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque es alta”*.

*Determinar el nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones específicas que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.*

**Tabla 49.** Resultado de Dimensión Agrupada Disposiciones específicas

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Indiferente	2	1,4	1,4	1,4
	Satisfecho	104	75,4	75,4	76,8
	Totalmente Insatisfecho	32	23,2	23,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23*

Se visualiza en los resultados de la Dimensión agrupada 1: Disposiciones específicas, el 75.36% de los visitantes se encuentran satisfechos con respecto al uso adecuado de los implementos de seguridad ante el Covid19 y la desinfección realizada por el personal del museo antes del ingreso al mismo, sin embargo un 23.2% muestra cierta insatisfacción y el 1.4% indiferencia; esto quiere decir que, si el resultado de Satisfecho está en una escala de Likert de 4, se deduce que el nivel de satisfacción del visitante con respecto a las Disposiciones específicas es Alta, como se mostró en la Tabla 2, en la cual se especifica los rangos de los niveles de satisfacción, ante ello se descarta la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o afirmativa, que indica *“El nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones específicas que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque es alta”*.

Determinar el nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.

**Tabla 50.** Resultado de Dimensión Agrupada Disposiciones complementarias

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Satisfecho	96	69,6	69,6	69,6
Totalmente Insatisfecho	42	30,4	30,4	100,0
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23*

Se visualiza en los resultados de la Dimensión agrupada 2: Disposiciones complementarias, el 69.6% de los visitantes se encuentran satisfechos con respecto a la limpieza, desinfección del museo y la señalización establecida en el museo, sin embargo, un importante 30.4% muestra cierta insatisfacción.

Finalmente, si el resultado de Satisfecho está en una escala de Likert de 4, se deduce que el nivel de satisfacción del visitante con respecto a las Disposiciones complementaria es Alta, como se mostró en la Tabla 2, en la cual se especifica los rangos de los niveles de satisfacción, ante ello se descarta la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o afirmativa, que indica *“El nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque es alta”*.

Determinar el nivel de satisfacción del visitante en relación a la Supervisión y Monitoreo del Protocolo Sanitario Sectorial ante Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.

**Tabla 51.** Resultado de Dimensión Agrupada Supervisión y monitoreo.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Satisfecho	74	53,6	53,6	53,6
	Totalmente satisfecho	64	46,4	46,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente. Extraído de software estadístico SPSSv 23*

Se visualiza en los resultados de la Dimensión agrupada 3: Supervisión y monitoreo, el 53.6% de los visitantes se encuentran satisfechos con respecto al control de limpieza y control de desinfección ante el Covid19 de los espacios como zonas de exhibición y zonas de públicas, ello se ve reforzada por el porcentaje restante de 46.4% quienes indicaron estar totalmente satisfecho con ello; esto quiere decir que, si el resultado de Satisfecho está en una escala de Likert de 4, se deduce que el nivel de satisfacción del visitante con respecto al control de la Supervisión y monitoreo es Alta, como se mostró en la Tabla 2, en la cual se especifica los rangos de los niveles de satisfacción, ante ello se descarta la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o afirmativa, que indica *“El nivel de satisfacción del visitante en relación a la Supervisión y Monitoreo del Protocolo Sanitario Sectorial ante Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque es alta”*.

### **3.2. Discusión de Resultados.**

La presente investigación utilizó como instrumento de recolección exclusivamente el cuestionario, el cual fue aplicado a los visitantes nacionales que llegaron a los museos de la región Lambayeque, siendo el Museo Tumbas Reales de Sipán (Lambayeque), Museo Nacional Arqueológico Brüning (Lambayeque) y Museo de Sitio de Túcume (Túcume), los resultados fueron contrastados y comparados con los antecedentes que se tomaron en cuenta en la investigación además de la base teórica, que es fundamental para reforzar o generar un punto de vista contrario a lo hallado. A continuación, se presenta la discusión de resultados.

Los visitantes indicaron estar satisfechos (63%) con el cuidado que tiene el personal de boletería del museo con respecto al uso de los accesorios de protección ante el Covid19, como son la mascarilla, facial o careta, el uso de alcohol en las manos como parte de la desinfección y los guantes como mecanismo de protección ante el manejo de dinero, ello se reforzó con la opinión del 22.5% que opinaron estar totalmente satisfechos (tabla 5); de igual manera los resultados del ítem 4, donde se especifica que el visitante se siente satisfecho (64.49%) y totalmente satisfecho (35.51%) con respecto al protocolo de ingreso que el personal de seguridad realiza antes de poder visitar el museo (tabla 8), ello puede indicar que el personal está realizando su labor de la forma correcta e idónea, y que el visitante puede lograr percibir; estos resultados se contrastan con la investigación de Morales (2018), un estudio internacional centrado en los museos que conforman la Fundación de Museos de la Ciudad de México, donde los resultados no fueron muy favorables debido que se halló como principal evidencia que los trabajadores de los museos no tienen una capacidad de respuesta rápida, es decir la solución de problemas que se puedan presentar en el museo.

Los resultados de la Tabla 9, indican que los visitantes se encuentran satisfechos (50%) con respecto al personal guía del museo y el uso adecuado de sus accesorios de protección ante el Covid19, sin embargo, un importante grupo de visitantes representados por el 31.2% muestran indiferencia con el enunciado, es decir que el personal guía del museo aún no es consciente del uso adecuado de

sus accesorios y como este pequeña pero a la vez importante observación hace que los visitantes se sientan algo inseguros al momento de poder elegir al museo como un lugar para relajarse o recomendarlo a otras personas como atractivo cultural. Estos resultados se contrastan con la investigación internacional de Guamán (2017), estudio centrado en el Museo Municipal de la Ciudad de Guayaquil – Ecuador, donde los resultados evidenciaron que la atención que brinda el personal del área de atención al cliente y el personal guía no es tan favorable como ellos esperaron, debido que no respondieron a las soluciones posibles de problemas que ellos experimentaron durante su visita.

En la tabla 12, los visitantes indicaron estar satisfechos en un 63% con respecto a los insumos utilizados para el lavado y secado de manos como parte de la desinfección personal que actualmente es parte del Protocolo Sanitario ante el Covid19, ello se refuerza con la opinión del 24.6% que está totalmente satisfecho con este enunciado; de igual manera los resultados de la tabla 18, los resultados evidencian que los visitantes se encuentran satisfechos (63.8%) con respecto a la presencia de los lavatorios portátiles con insumos para el lavado y desinfección de manos, ambos punto son esenciales para la reactivación de actividades dentro de un museo debido que según el Protocolo Sanitario Sectorial ante Covid 19, los baños deben estar totalmente equipados con insumos que permitan una correcta desinfección de manos ello estipulado en las Disposiciones Complementarias del Protocolo Sanitario Sectorial Covid 19; además que dichos museos puedan velar por la seguridad del visitante durante el tiempo de recorrido, estos resultados se pueden contrastar con el estudio de Mamani (2017), su investigación tuvo como objetivo general establecer el nivel de satisfacción del visitante a museos con respecto a la calidad de servicio en los museos municipales de la calle Jaén, un resultado que se contrasta con los resultados obtenidos de los museos de Lambayeque es que los visitantes mostraron un nivel de insatisfacción con respecto a los servicios sanitarios debido que estos no se hallaban limpios para el uso de los visitantes.



### 3.3. Aporte práctico.

#### i. Título.

Propuesta de Mejora para el cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19 en los Museos de la región Lambayeque.

#### ii. Marco Metodológico.

**Ámbito:** La planificación es de carácter administrativo, dentro del Museo Arqueológico Nacional Brüning (Lambayeque), Museo Tumbas Reales (Lambayeque) y Museo de Sitio Túcume (Túcume)

**Producto:** Propuesta de mejora para el cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19 en los museos de la Región Lambayeque.

**Destino:** Museos de la región Lambayeque (museos nacionales y de sitio)

**Amplitud:** 12 meses (2022).

#### iii. Fundamentación.

La propuesta de mejora para el cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19 en los museos de la región Lambayeque, se justifica debido al estudio de satisfacción realizado a los visitantes nacionales, quienes dieron opiniones cerradas acerca del cumplimiento del protocolo en 3 museos importantes de la región, siendo algunos resultados positivos y otros con cierto grado de indiferencia es decir un nivel intermedio de satisfacción.

Cabe resaltar que el Protocolo Sanitario Sectorial se ha venido cumpliendo desde marzo de 2021, tras la reactivación de la actividad turística, siendo el Museo Brüning el primero en abrir sus puertas a los visitantes, además de seguir al pie de la letra con las especificaciones establecidas en el protocolo tras su publicación.

Finalmente, esta propuesta de mejora podrá contribuir en el replanteamiento de algunas estrategias que han diseñado los museos para el cumplimiento eficaz de este protocolo propuesto por el gobierno.

#### iv. Objetivos de la propuesta.

##### Objetivo general.

Diseñar estrategias de Mejora para el cumplimiento eficaz del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19 en los Museos de la región Lambayeque

##### Objetivos específicos.

Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de las disposiciones específicas que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.

Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de las disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.

Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de la Supervisión y Monitoreo que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.

#### v. Análisis Situacional.

**Tabla 52.** Análisis Situacional Interno del Museo Tumbas Reales de Sipán en relación al Cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19– Lambayeque

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<b>F1.</b> El área de Boletería cuenta con vidrio protector.	<b>D1.</b> Existen colaboradores que no usan la mascarilla doble.
	<b>F2.</b> Existe lavatorios portátiles al ingreso del museo.	<b>D2.</b> Los guías no usan de forma correcta las mascarillas, teniendo la nariz expuesta.
	<b>F3.</b> El ciclo de limpieza del visitante es realizado de forma correcta (desinfección de manos, toma de temperatura y desinfección de calzado)	<b>D3.</b> Ciertas ocasiones el personal de seguridad no realiza el protocolo de ingreso de forma correcta.
	<b>F4.</b> Los SS.HH. Presentan accesorios para la limpieza y lavado de manos.	
	<b>F5.</b> El personal usa los accesorios	

---

de seguridad reglamentarios (mascarillas y careta)

**F6.** Cuenta con paneles informativos acerca del Protocolo Covid19 en el ingreso del museo.

**F7.** Existe señalización de distanciamiento de 1 metro en área de boletería.

**F8.** Existe señalización dentro del museo, indicando distanciamiento y recordatorio de las reglas protocolares de Covid19.

**F9.** Existe un ciclo de limpieza turno mañana y tarde.

**F10.** Sigue con la norma de grupos limitados mediante reserva para la visita.

---

*Fuente. Elaboración Propia.*

**Tabla 53.** Análisis Situacional Interno del Museo Arqueológico Nacional Brüning en relación al Cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19– Lambayeque – Lambayeque

---

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<b>F1.</b> El área de Boletería cuenta con acrílico protector.	<b>D1.</b> El ciclo de limpieza no es el estipulado según el protocolo sanitario (cada 2 horas)
	<b>F2.</b> Existe lavatorios portátiles al ingreso del museo (de forma alternada).	
	<b>F3.</b> El ciclo de limpieza del visitante es realizado de forma correcta (desinfección de manos, toma de temperatura y desinfección de calzado)	
	<b>F4.</b> Los SS.HH. Presentan accesorios para la limpieza y lavado de manos.	
	<b>F5.</b> El personal usa los accesorios	

---

---

de seguridad reglamentarios (mascarillas, caretas y guantes en el área de Boletería)

**F6.** Cuenta con paneles informativos acerca del Protocolo Covid19 en el ingreso del museo.

**F7.** Existe señalización de distanciamiento de 1 metro en área de boletería.

**F8.** Existe señalización dentro del museo, indicando distanciamiento y recordatorio de las reglas protocolares de Covid19.

**F9.** Existe un ciclo de limpieza turno mañana y tarde.

**F10.** Sigue con la norma de grupos limitados mediante reserva para la visita.

---

*Fuente. Elaboración Propia.*

**Tabla 54.** Análisis Situacional Interno del Museo de Sitio de Túcume en relación al Cumplimiento del Protocolo Sanitario Sectorial Covid19– Lambayeque – Lambayeque

---

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<b>F1.</b> El área de Boletería cuenta con acrílico protector.	<b>D1.</b> El ciclo de limpieza no es el indicado, debido que no se rige de acuerdo a lo que indica el protocolo sanitario.
	<b>F3.</b> El ciclo de limpieza del visitante es realizado de forma correcta (desinfección de manos, toma de temperatura y desinfección de calzado)	<b>D2.</b> Los servicios higiénicos, no están de forma permanente abiertos (Servicio)
	<b>F5.</b> El personal usa los accesorios de seguridad reglamentarios (mascarillas, caretas)	<b>D3.</b> No todo el personal usa mascarilla y facial, alguno de ellos solo utiliza una mascarilla como protección.
	<b>F6.</b> Cuenta con paneles informativos acerca del Protocolo Covid19 en el ingreso del museo.	

---

---

**F7.** Existe señalización de distanciamiento de 1 metro en área de boletería.

**F8.** Existe señalización dentro del museo, indicando distanciamiento y recordatorio de las reglas protocolares de Covid19.

**F9.** Existe un ciclo de limpieza turno mañana y tarde.

**F10.** Sigue con la norma de grupos limitados mediante reserva para la visita.

---

*Fuente. Elaboración Propia.*

## vi. Desarrollo de estrategias.

Ante la problemática hallada se desarrollarán las estrategias enfocadas en cada objetivo específico planteado.

**Tabla 55.** Desarrollo de estrategias.

Objetivo	Estrategia	Línea de Acción
<p>Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de las disposiciones específicas que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.</p>	<p>Crear una política de acción para el uso obligatorio y correcto de la mascarilla.</p> <p>Rotación del personal de seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Delimitar las políticas de acción que vayan en dirección a llamados de atención al personal por el no cumplimiento de la norma protocolar estipulada por el gobierno.</li> <li>- Hacer de conocimiento de la normatividad establecida a los colaboradores a través de reuniones focalizadas por cada área.</li> <li>- Generar un cronograma de rotación del personal de seguridad, para que se establezca una mejora en el protocolo de ingreso del visitante.</li> <li>- Capacitar al personal en relación al nuevo protocolo de desinfección e indicaciones que deben ser dichas por ellos hacia el visitante.</li> </ul>
<p>Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de las disposiciones complementarias que</p>	<p>Crear un cronograma de ciclos de limpieza en zonas internas y públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar un cronograma de ciclos de limpieza que estén ajustados al protocolo sanitario y delimitar los productos de limpieza a emplear.</li> <li>- Crear un plano del museo donde se especifique cuáles son las zonas o áreas de alto índice de tránsito para que los</li> </ul>

<p>contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.</p>	<p>Establecer un cronograma de desinfección semanal y mensual de las zonas internas y externas del museo.</p>	<p>ciclos de limpieza sean tomados con mayor prioridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar al personal en nuevos ciclos de limpieza en zonas internas y externas del museo.</li> <li>- Establecer fechas específicas de la semana y del mes para las desinfecciones cíclicas establecidas.</li> <li>- Seleccionar al personal de forma rotativa para que se dedique específicamente a esa función.</li> <li>- Capacitación al personal en relación a los ciclos de desinfección.</li> </ul>
<p>Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de la Supervisión y Monitoreo que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.</p>	<p>Designar grupos de supervisión y monitoreo de actividades protocolares Covid19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer grupos de colaboradores específicos para la supervisión de actividades protocolares de forma semanal.</li> <li>- Crear plantillas de observaciones, para que el personal encargado pueda llevar un apunto a diario y poder generar mejoras o cambios ante alguna falencia hallada.</li> </ul>

Fuente. Elaboración Propia.

**vii.Cronograma y presupuesto.**

Objetivos específicos	Estrategia	Tiempo / AÑO 2022												Presupuesto
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de las disposiciones específicas que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.	Crear una política de acción para el uso obligatorio y correcto de la mascarilla.													<b>S/. 200.00</b>
Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de las disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.	Rotación del personal de seguridad.													<b>S/ 200.00</b>
Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de las disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.	Crear un cronograma de ciclos de limpieza en zonas internas y públicas													<b>S/. 500.00</b>
Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de la Supervisión y Monitoreo que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.	Establecer un cronograma de desinfección semanal y mensual de las zonas internas y externas del museo.													<b>S/ 200.00</b>
Diseñar estrategias de mejora para el cumplimiento eficaz de la Supervisión y Monitoreo que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.	Designar grupos de supervisión y monitoreo de actividades protocolares Covid19.													<b>S/ 200.00</b>

Fuente. Elaboración propia.



## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones.

La investigación se centró en medir el nivel de satisfacción del visitante nacional en relación al Protocolo Sanitario Sectorial Covid19, en el cual se contemplan disposiciones complementarias, específicas, supervisión y monitoreo con respecto a cómo se debe recibir al visitante ante el nuevo contexto vive el mundo ante la reactivación del turismo, ante ello se aplicó un cuestionario que permitió poder obtener resultados en positivos en los 3 museos involucrados en el presente estudio, dando como deducción que el nivel de satisfacción del visitante nacional en relación al Protocolo Sanitario Sectorial Covid19 es alto, debido que se encontró una escala de 4, lo que refiere según Kötler a un nivel alto de satisfacción.

El nivel de satisfacción del visitante nacional con relación a las disposiciones específicas que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque, es Alta, debido que la opinión de los visitantes en un promedio de 75.4% indico estar satisfecho con respecto a los implementos utilizados por el personal del museo y el ciclo de desinfección que se les hace a los visitantes antes de ingresar al museo.

En relación a las disposiciones complementarias, se llega a la conclusión que el visitante se encuentra satisfecho con respecto a esta dimensión que contempla la limpieza, desinfección del museo antes – durante y después de las visitas programas, además de la señalización que se encuentra establecida en el museo; el nivel de satisfacción es alto dando un resultado en la escala de Kötler de 4.

El nivel de satisfacción en relación a la Supervisión y Monitoreo del Protocolo Sanitario Sectorial ante Covid19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque, se determinó que es alto con tendencia a muy alto debido que el 53.6% de los visitantes se encuentran satisfechos y el restante 46.4% totalmente satisfechos con el control de limpieza que se estableció en los museos además del control de desinfección de los espacios tanto internos como externos que contemplan los museos.

## **4.2. Recomendaciones.**

A los directivos de los museos realizar de forma periódica estudios de mercado relacionados a la medición de los Protocolos Sanitarios establecidos por el estado, para poder tener en cuenta cómo se siente el visitante con respecto a la implementación de los mismos y poder generar mejoras continuas.

A los estudiantes de las carreras profesionales y técnicas de turismo, desarrollar investigaciones que estén direccionadas con el nuevo campo de reactivación del turismo, debido que el sector aún no ha podido recuperarse y necesita de estrategias desde los sectores indirectos hasta los sectores involucrados directamente.

A los visitantes, exigir de forma continua las mejoras ante alguna falta o falla del Protocolo Sanitario Sectorial Covid, puesto que la experiencia es el mejor aliado para diseñar estrategias que permitan mejorar la infraestructura y el servicio del museo.

## REFERENCIAS

- Arone Borda, R. (2020). Herramientas tecnológicas empleadas en la visita a museos y su relación con la satisfacción de los visitantes [Tesis de Grado, Universidad de Ciencias Aplicadas del Perú]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652447/Arone\\_BR.pdf?sequence=10&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652447/Arone_BR.pdf?sequence=10&isAllowed=y)
- Casós Chávez, W. A. (2017). *Calidad del servicio y la satisfacción del turista que visita la Casa de la Cultura de la Municipalidad Distrital de Catacaos, año 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41387/Cas%C3%B3s\\_CWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41387/Cas%C3%B3s_CWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Centro Nacional de Conservación y Restauración de Chile (2020). Recomendaciones durante la pandemia [Archivo PDF]. [https://www.cncr.gob.cl/611/articles-96032\\_archivo\\_01.pdf](https://www.cncr.gob.cl/611/articles-96032_archivo_01.pdf)
- Chirinos Yataco, D. S., Hualan Figueroa, V. G. y Palomino Zelaya, G. L. (2018). Propuesta de mejora de calidad para los servicios brindados por un museo a partir de la identificación y análisis de factores significativos que influyen en la satisfacción del visitante. Caso: Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13511/Chirinos%20Yataco\\_Hualan%20Figueroa\\_Palomino%20Zelaya\\_Propuesta\\_mejora\\_calidad1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13511/Chirinos%20Yataco_Hualan%20Figueroa_Palomino%20Zelaya_Propuesta_mejora_calidad1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Consejo Internacional de Museos (24 de agosto de 2007). Definición de museos. <https://icom.museum/es/recursos/normas-y-directrices/definicion-del-museo/>
- Gestión (26 de setiembre de 2020). Visitas a museos, zoológicos y otras actividades estarán permitidas en fase 4 de reactivación. <https://gestion.pe/peru/visitas-a-museos-zoologicos-y-otras-actividades-estaran-permitidas-en-fase-4-de-reactivacion-economica-covid-19-coronavirus-peru-nndc-noticia/>
- Guamán Pachacama, Y. C. (2017). *Análisis De La Calidad Del Servicio En El Museo Municipal De La Ciudad De Guayaquil, 2017* [Tesis de Grado, Universidad de

Guayaquil, Ecuador].  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/22647/1/TESIS\\_YOSELYNGUA  
MAN\\_PDF.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/22647/1/TESIS_YOSELYNGUA_MAN_PDF.pdf)

Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura (2020). Protocolo General Red de Museos del Inbal [Archivo PDF]. <http://www.ibermuseos.org/wp-content/uploads/2020/08/cnav-protocolo-de-apertura-red-museos-inbal-ok.pdf>

Mamani Poma, C. H. (2017). *Satisfacción Del Visitante A Museos Con Respecto A La Calidad Del Servicio En Los Museos Municipales De La Calle Jaén* [Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/12425/TG-3956.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mechán Wong, P. S. y Vásquez Sandoval, J. M. (2016). *Calidad De Servicio Percibida Por Los Visitantes Del Museo Tumbas Reales De Sipán, Lambayeque* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10989/mechan\\_wp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10989/mechan_wp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Cultura (2021). *Protocolo Sanitario Sectorial Ante El Covid-19 Para El Inicio Gradual E Incremental De Las Actividades Y Gestión En Los Museos Y Otras Instituciones Museales* [Archivo PDF]. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1002155/RM\\_179-2020-DM-MC\\_-\\_Anexo.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1002155/RM_179-2020-DM-MC_-_Anexo.pdf)

Morales, S. (2018). Análisis de la calidad del Servicio de los Museos que conforman la Fundación de la ciudad [Tesis de Grado, Universidad de las Fuerzas Armadas del Ecuador]. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/14374/T-ESPE-057726.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paz Perinango, J. A. (2018). *Plan De Acción De Gestión Del Patrimonio Cultural Para La Satisfacción Del Visitante En El Museo Arqueológico Nacional Brüning, Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán – Lambayeque].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4741/Paz%20Perinango%20Jos%c3%a9%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez Pérez, J. Y. (2017). *Nivel De Satisfacción Del Turista Nacional Que Visita El Distrito De Cajamarca -2017* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Cajamarca].

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2505/TESIS%20DE%20JULISSA%20PER%C3%89Z%20P%C3%89REZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vega Carmen, J. D. (2020). *Análisis De La Calidad Del Servicio En El Museo De Sitio Huaca Rajada Sipán – Lambayeque, 2019* [Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Lambayeque].  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2968/1/TL\\_VegaCarmenJimena.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2968/1/TL_VegaCarmenJimena.pdf)

UNESCO (04 de agosto de 2020). *Los museos ante los desafíos de COVID-19 continúan comprometidos con las comunidades.*  
<https://es.unesco.org/news/museos-desafios-covid-19-continuan-comprometidos-comunidades>

## ANEXOS

### Anexo 1

## CUESTIONARIO APLICADO A LOS VISITANTES NACIONALES DE MUSEOS LAMBAYECANOS

**Objetivo.**

1. Identificar la satisfacción del visitante en relación a las disposiciones específicas y disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.

**Instrucciones.** Marca la alternativa que más se condicione a tu opinión, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones.


1	2	3	4	5
<i>Totalmente insatisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Indiferente</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Totalmente insatisfecho</i>

N°	Ítem	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Está satisfecho con el cuidado que tiene el personal de boletería en relación al uso de accesorios de protección (Mascarilla, facial o careta, alcohol, guantes)					
2	Se siente satisfecho con el protocolo de Recibo – Entrega de dinero por el personal de boletería (Alcohol en billetes o monedas, utilización de bandeja)					
3	Se siente satisfecho con el uso de placas de vidrio, plástico o acrílico de protección para el área de boletería.					
4	Está satisfecho con el protocolo de ingreso al museo (Medición de Temperatura, Alcohol y limpieza de calzado)					
5	Se encuentra satisfecho con el personal guía del museo en relación al uso adecuado de sus accesorios de protección (Mascarilla doble y facial)					
6	Se siente satisfecho con el distanciamiento social que se encuentra establecido en el recorrido de las salas de exposición del museo.					
7	Está satisfecho con el protocolo de limpieza en las salas de exhibición del museo.					
8	Se siente satisfecho con los insumos utilizados por el museo para el lavado y secado de manos (desinfección personal)					
9	Está satisfecho con la clasificación de residuos que considera el museo en sus botes de basura (Orgánico – inorgánico – Riesgo biológico)					
10	Se encuentra satisfecho con el aforo establecido por el museo dentro de las instalaciones. (50%)					
11	Se encuentra satisfecho con la información exhibida en los paneles informativos relacionados al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19.					
12	Está satisfecho con la señalética establecida en las salas de exhibición del museo (No Tocar) o (Mantener su distancia)					
13	Está satisfecho con la señalética establecida en las salas de exhibición del museo (Círculo 1m de distancia)					
14	Se encuentra satisfecho con la presencia de los lavatorios portátiles con insumos para el lavado y desinfección de manos.					
15	Está satisfecho con la señalética de distanciamiento establecida en el área de boletería (1m de distancia)					
16	Está satisfecho con el ciclo de limpieza que se realiza en el museo (desinfección de salas)					
17	Está satisfecho con la gestión administrativa del museo en cuanto a supervisión y monitoreo de su personal de limpieza.					
18	Se encuentra satisfecho con las medidas tomadas por el museo ante el Covid 19.					

*Gracias por su colaboración.*

## Anexo 2 Validación Jurado especialista 1

DATOS DEL INSTRUMENTO		
<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario	
<b>Objetivo:</b>	Identificar el nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones específicas y disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.	
<b>Dirigido a:</b>	Visitantes nacionales de los museos Tumbas Reales de Sipán, Museo Arqueológico Nacional Brüning y Museo Sicán.	
JUEZ EXPERTO		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	Palma Vallejo Juana Graciela	
<b>Documento de Identidad:</b>	46853518	
<b>Grado Académico:</b>	Maestro	
<b>Especialidad:</b>	Maestra en Administración de Negocios – MBA	
<b>Experiencia Profesional (años):</b>	7 años.	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No Aplicable</b>
X		
<b>Sugerencia:</b> Instrumento listo para aplicar.		



MBA. Juana Graciela Palma Vallejo  
ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS  
TURISMO Y NEGOCIOS  
CLT - Lima N° 323

MBA. Juana Graciela Palma Vallejo

VARIABLE	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN Relación entre:										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
		1	2	3	4	5	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN RESPUESTA					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<i>Variable. Satisfacción</i>	El personal de boletería cuenta con los accesorios adecuados para la venta de boletos de entrada (Mascarilla, facial o careta, alcohol, guantes)						X		X		X				X			
	El personal de boletería realiza el protocolo adecuado de Recibo - Entrega de dinero (Alcohol en billetes o monedas, utilización de bandeja)						X		X		X				X			
	El módulo de boletería cuenta con una placa de vidrio, plástico o acrílico de protección.						X		X		X				X			
	El personal de seguridad realiza adecuadamente el protocolo de Ingreso al museo (Medición de Temperatura, Alcohol y limpieza de calzado)						X		X		X				X			
	El personal guía del museo cuenta con los accesorios adecuados para recibir a los visitantes (Mascarilla doble y facial)						X		X		X				X			
	El personal guía del museo mantiene el distanciamiento establecido (2 metros) durante el recorrido de las salas de exposición.						X		X		X				X			
	El personal de limpieza del museo cuenta con la vestimenta (mameluco) y accesorios (mascarilla, faceta, guantes de vinilo o lentes acrílicos) adecuados para la limpieza y desinfección.						X		X		X				X			
	El museo se encuentra en condiciones adecuadas para el recorrido (limpieza)						X		X		X				X			



Durante su recorrido, observo si el personal del museo realiza el proceso de limpieza establecido (2 horas rotativas)						X						X										X				
Los servicios higiénicos cuentan con los insumos para el lavado y secado de las manos (desinfección personal)						X						X											X			
Los botes de basura dentro del museo cuentan con la clasificación establecida de orgánico y no orgánico.						X						X											X			
Dentro de las instalaciones del museo, se respeta el aforo general establecido (50%)						X						X											X			
Se cumple con el aforo establecido en las salas de exhibición del museo.						X						X											X			
Existen paneles informativos en todo el museo relacionados al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19.						X						X											X			
Las vitrinas de exhibición tienen la señal de (No Tocar) o (Mantener su distancia)						X						X											X			
Las vitrinas de exhibición se encuentran en óptimas condiciones para visualizar los vestigios culturales (sin empañaduras)						X						X											X			
Los bienes culturales se encuentran bien protegidos y con la señalización correcta.						X						X											X			
El museo cumple con la señalética de distanciamiento establecida en el protocolo (Círculo 1m de distancia)						X						X											X			
En la parte externa del museo, existen lavatorios portátiles con insumos para el lavado y desinfección de manos.						X						X											X			
Existen paneles informativos indicando el proceso de desinfección establecido en el protocolo.						X						X											X			

El área de boletería cuenta con paneles informativos de desinfección establecido en el protocolo.														
El área de boletería cuenta con la señalética de distanciamiento establecida en el protocolo (1m de distancia)														

**Grado, Nombre y Firma del jurado:**



**MBA, Juana Graciela Palma Vallejo**  
 ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS  
 TURISMO Y NEGOCIOS  
 CIE - Lima N° 323

MBA, Juana Graciela Palma Vallejo

## Validación Experto 2

DATOS DEL INSTRUMENTO		
<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario	
<b>Objetivo:</b>	Identificar el nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones específicas y disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.	
<b>Dirigido a:</b>	Visitantes nacionales de los museos Tumbas Reales de Sipán, Museo Arqueológico Nacional Brüning y Museo Sicán.	
JUEZ EXPERTO		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	Arbulú Ballesteros Marco Agustín	
<b>Documento de Identidad:</b>	16581740	
<b>Grado Académico:</b>	Doctor en Administración	
<b>Especialidad:</b>	Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial	
<b>Experiencia Profesional (años):</b>	16 años.	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No Aplicable</b>
X		
<b>Sugerencia:</b> Instrumento listo para aplicar.		



**Marco Agustín Arbulú Ballesteros**  
INGENIERO DE SISTEMAS - CIP 236031  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

VARIABLE	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN			
		1	2	3	4	5	Relación entre:											
							VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN RESPUESTA					
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
	El personal de boletería cuenta con los accesorios adecuados para la venta de boletos de entrada (Mascarilla, facial o careta, alcohol, guantes)						X											
	El personal de boletería realiza el protocolo adecuado de Recibo – Entrega de dinero (Alcohol en billetes o monedas, utilización de bandeja)						X											
	El módulo de boletería cuenta con una placa de vidrio, plástico o acrílico de protección.						X											
	El personal de seguridad realiza adecuadamente el protocolo de ingreso al museo (Medición de Temperatura, Alcohol y limpieza de calzado)						X											
	El personal guía del museo cuenta con los accesorios adecuados para recibir a los visitantes (Mascarilla doble y facial)						X											
	El personal guía del museo mantiene el distanciamiento establecido (2 metros) durante el recorrido de las salas de exposición.						X											
	El personal de limpieza del museo cuenta con la vestimenta (mameluco) y accesorios (mascarilla, taceta, guantes de vinilo o lentes acrílicos) adecuados para la limpieza y desinfección.						X											
	El museo se encuentra en condiciones adecuadas para el recorrido (limpieza)						X											

*Variable. Satisfacción*



El área de boletería cuenta con paneles informativos de desinfección establecido en el protocolo.					X		X			X				
El área de boletería cuenta con la señalética de distanciamiento establecida en el protocolo (1m de distancia)					X		X			X				

Grado, Nombre y Firma del jurado:



Mércio Agustín Arbulú Ballesteros  
INGENIERO DE SISTEMAS - CIP 236031  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

### Validación Experto 3

DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento:	Cuestionario	
Objetivo:	Identificar el nivel de satisfacción del visitante en relación a las disposiciones específicas y disposiciones complementarias que contempla el Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19 desarrollado en los museos de la Región Lambayeque.	
Dirigido a:	Visitantes nacionales de los museos Tumbas Reales de Sipán, Museo Arqueológico Nacional Brúning y Museo Sicán.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres:	SÁNCHEZ GAMARRA ASTRID PAULET	
Documento de Identidad:	46486221	
Grado Académico:	Magister en Administración de empresas Turísticas y Hoteleras.	
Especialidad:	Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial	
Experiencia Profesional (años):	7 AÑOS	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		
Sugerencia:	Instrumento listo para aplicar.	

MG. SÁNCHEZ GAMARRA ASTRID PAULET

VARIABLE	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
							Relación entre:								
							VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ÍTEM		ÍTEM Y OPCIÓN RESPUESTA		
1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Satisfacción	El personal de boletería cuenta con los accesorios adecuados para la venta de boletos de entrada (Mascarilla, facial o careta, alcohol, guantes)					X		X			X			X	
	El personal de boletería realiza el protocolo adecuado de Recibo – Entrega de dinero (Alcohol en billetes o monedas, utilización de bandeja)					X		X			X			X	
	El módulo de boletería cuenta con una placa de vidrio, plástico o acrílico de protección.					X		X			X			X	
	El personal de seguridad realiza adecuadamente el protocolo de ingreso al museo (Medición de Temperatura, Alcohol y limpieza de calzado)					X		X			X			X	
	El personal guía del museo cuenta con los accesorios adecuados para recibir a los visitantes (Mascarilla doble y facial)					X		X			X			X	
	El personal guía del museo mantiene el distanciamiento establecido (2 metros) durante el recorrido de las salas de exposición.					X		X			X			X	
	El personal de limpieza del museo cuenta con la vestimenta (mameluco) y accesorios (mascarilla, faceta, guantes de vinilo o lentes acrílicos) adecuados para la limpieza y desinfección.					X		X			X			X	
	El museo se encuentra en condiciones adecuadas para el recorrido (limpieza)					X		X			X			X	



Durante su recorrido, observo si el personal del museo realiza el proceso de limpieza establecido (2 horas rotativas)						X			X					X				
Los servicios higiénicos cuentan con los insumos para el lavado y secado de las manos (desinfección personal)						X			X					X				
Los botes de basura dentro del museo cuentan con la clasificación establecida de orgánico y no orgánico.						X			X					X				
Dentro de las instalaciones del museo, se respeta el aforo general establecido (50%)						X			X					X				
Se cumple con el aforo establecido en las salas de exhibición del museo.						X			X					X				
Existen paneles informativos en todo el museo relacionados al Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid 19.						X			X					X				
Las vitrinas de exhibición tienen la señal de (No Tocar) o (Mantener su distancia)						X			X					X				
Las vitrinas de exhibición se encuentran en óptimas condiciones para visualizar los vestigios culturales (sin empañaduras)						X			X					X				
Los bienes culturales se encuentran bien protegidos y con la señalización correcta.						X			X					X				
El museo cumple con la señalética de distanciamiento establecida en el protocolo (Círculo 1m de distancia)						X			X					X				
En la parte externa del museo, existen lavatorios portátiles con insumos para el lavado y desinfección de manos.						X			X					X				
Existen paneles informativos indicando el proceso de desinfección establecido en el protocolo.						X			X					X				

El área de boletería cuenta con paneles informativos de desinfección establecido en el protocolo.					X		X						X		
El área de boletería cuenta con la señalética de distanciamiento establecida en el protocolo (1m de distancia)					X		X						X		

Grado, Nombre y Firma del Jurado:

MG. SANCHEZ GAMARRA ASTRID P.

**Anexo 3**  
**Fotografías de Visita y aplicación de instrumentos**

**Museo Tumbas Reales de Sipán – Lambayeque**

*Imagen 1. Lavatorios portátiles al ingreso del museo*



*Fuente. Arango (2021).*

*Imagen 2. Investigadora con el Arqueólogo Walter Alva.*



*Fuente. Arango (2021).*

## Museo Nacional Brüning – Lambayeque

Imagen 3. Lavatorios portátiles al ingreso del museo.



Fuente. Arango (2021).

Imagen 4. Carteles informativos del Protocolo.



Fuente. Arango (2021).

*Imagen 5. Investigadora con guía oficial del museo.*



*Fuente. Arango (2021).*

*Imagen 6. Investigadora en la zona interna del museo.*



*Fuente. Arango (2021).*

*Imagen 7. Investigadora aplicando instrumentos de recolección de datos.*



*Fuente. Arango (2021).*

*Imagen 8. Investigadora aplicando instrumentos de recolección de datos.*



*Fuente. Arango (2021).*

## Museo de Sitio de Túcume – Túcume

*Imagen 9. Investigadora en el interior del museo de sitio.*



*Fuente. Arango (2021).*

*Imagen 10. Investigadora en el interior del museo de sitio*



*Fuente. Arango (2021).*

*Imagen 11. Investigadora aplicando instrumentos de recolección de datos.*



*Fuente. Arango (2021).*

*Imagen 12. Investigadora aplicando instrumentos de recolección de datos.*



*Fuente. Arango (2021).*