



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**ANÁLISIS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE
LA ATENCIÓN AL TURISTA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE SERVICIO EN EL MUSEO METROPOLITANO DE LIMA, 2017
CASO: TURISTAS NACIONALES CON SÍNDROME DE DOWN DE
8 A 12 AÑOS**

**PRESENTADA POR
ALONDRA JESÚS MACHERO RODRIGUEZ**

**ASESORA
BÁRBARA ISABEL PONCE PONCE**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

LIMA – PERÚ

2018



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**“ANÁLISIS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE
LA ATENCIÓN AL TURISTA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE SERVICIO EN EL MUSEO METROPOLITANO DE LIMA, 2017”**

**CASO: TURISTAS NACIONALES CON SÍNDROME DE DOWN DE 8
A 12 AÑOS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIADA EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

PRESENTADA POR:

BACHILLER: ALONDRA JESÚS MACHERO RODRIGUEZ

ASESOR:

MBA. BÁRBARA ISABEL PONCE PONCE

LIMA - PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios por la oportunidad que me dio de vivir y por su eterna protección.

A mis padres, Genaro Machero Medina y Nilda Rodriguez Roa por enseñarme a crecer como persona, por ser mi soporte y brindarme su apoyo para formarme como profesional, todo lo que hoy soy es gracias a ellos.

A mis hermanas, Elizabeth y Almendra por su amor, apoyo incondicional y estar siempre a mi lado cuando las necesito.

A Luciana Espinoza Yacila por su ternura y contagiante alegría, indudablemente mi motivación más grande para que esta investigación se realice. Y a mi compañero de vida, Jhair Yacila Alvarado, por creer y confiar en mí, por su amor, tiempo y dedicación para que esta investigación se desarrolle de la mejor manera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad San Martín de Porres y a mi escuela profesional de Turismo y Hotelería por ser parte de mi formación académica.

Al museo metropolitano de Lima por permitirme llevar a cabo la investigación de tesis dándome todas las facilidades para que esta pueda realizarse.

A la institución Hatunyaa por el apoyo brindado para que se puedan realizar las invitaciones a los niños con síndrome de down.

Y agradezco a mi asesora de tesis Bárbara Ponce por brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento acompañándome durante todo el desarrollo de la investigación.

ÍNDICE

	Páginas
PORTADA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV
Descripción de la realidad problemática.....	xv
Formulación del problema.....	xvii
Problema general.....	xvii
Problemas específicos.....	xvii
Objetivos de la investigación.....	xviii
Objetivos generales	xviii
Objetivos específicos	xviii
Justificación de la investigación	xviii
Importancia de la investigación.....	xviii
Viabilidad del estudio	xix
Limitaciones del estudio	xx
Limitación Geográfica	xx

Limitación Temporal.....	xx
Limitación conceptual.....	xx
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	19
1.1. Antecedentes de la Investigación	19
1.1.1. Antecedentes Nacionales	19
1.1.2. Antecedentes Internacionales.....	21
1.2. Bases Teóricas.....	22
1.2.1. Teorías sobre sistema de gestión	22
1.2.2. Teorías sobre calidad	25
1.2.3. Panorama de los sistemas de gestión de los museos en el mundo a personas especiales	27
1.2.4. Panorama de los sistemas de gestión en Latinoamérica.....	28
1.2.5. Museo Metropolitano de Lima.....	29
1.3. Definición de términos básicos.....	31
1.4. Matriz de consistencia.....	33
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	34
2.1. Hipótesis de la investigación	34
2.1.1. Hipótesis general	34
2.1.2. Hipótesis específicas	34
2.2. Operacionalización de las variables	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	36
3.1. Diseño metodológico	36
3.1.1. Enfoque.....	36
3.1.2. Tipo.....	36
3.1.3. Nivel.....	37

3.2. Diseño muestral.....	37
3.2.1. Población	37
3.2.2. Muestra	38
3.3. Técnicas de recolección de datos	39
3.3.1. Técnicas de recolección.....	39
3.3.2. Instrumentos	39
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	40
3.5. Aspectos éticos	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1. Análisis de los resultados	42
4.1.1. Análisis descriptivo.....	42
4.1.1.1 Resultados de la aplicación del cuestionario.....	42
4.1.2. Análisis de fiabilidad del constructo	55
4.1.3. Análisis de prueba de hipótesis.....	55
4.1.4. Análisis de los instrumentos cualitativos	59
4.2. Discusión de la investigación	71
CAPÍTULO V: PROPUESTA: GUÍA DE SERVICIO ESPECIALIZADA	79
5.1. Presentación	79
5.2. INTRODUCCIÓN	80
5.3. OBJETIVO.....	80
5.4. APORTES PRINCIPALES.....	80
5.5. PROMOCIÓN DEL MUSEO.....	82
5.6. FLUJOGRAMA.....	91
5.7. APLICACIÓN DE TALLERES	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100

CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES	102
FUENTES DE INFORMACIÓN	103
Bibliográficas	103
Electrónicas.....	104
ANEXOS	108
Anexo 1 Matriz de consistencia.....	108
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables.....	109
Anexo 3. Cuestionario	110
Anexo 4. Guía de entrevista	112
Anexo 5. Observación	113
Anexo 6. Permiso para la aplicación de encuestas	114

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Operacionalización de las variables	35
Tabla 2. Sexo	42
Tabla 3. Edad.....	43
Tabla 4. Distrito	44
Tabla 5. Pregunta 1 del cuestionario	46
Tabla 6. Pregunta 2 del cuestionario	47
Tabla 7. Pregunta 3 del cuestionario	49
Tabla 8. Pregunta 4 del cuestionario	50
Tabla 9. Pregunta 5 del cuestionario	51
Tabla 10. Pregunta 6 del cuestionario	52
Tabla 11. Pregunta 7 del cuestionario	53
Tabla 12. Pregunta 8 del cuestionario.....	54
Tabla 13. Estadísticas de fiabilidad	55
Tabla 14. Prueba correlación de Variables	57
Tabla 15. Prueba correlación Dimensión 1 con Variable 2.....	58
Tabla 16. Prueba correlación Dimensión 2 con Variable2.....	59
Tabla 17. Observación	60
Tabla 18. Resumen del diseño metodológico.....	64
Tabla 19. Guía de entrevista – Experto 1	64
Tabla 20. Guía de entrevista – Experto 2	66
Tabla 21. Matriz de triangulación de resultados	68
Tabla 22. Validación de instrumentos por expertos.....	71

Tabla 23. Duración del taller y horario.....	94
Tabla 24. Duración del taller y horario.....	95
Tabla 25. Duración del taller y horario.....	95
Tabla 26. Presupuesto	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico 1. Sexo.....	43
Gráfico 2. Edad	44
Gráfico 3. Distrito.....	45
Gráfico 4. Pregunta 1 del cuestionario	47
Gráfico 5. Pregunta 2 del cuestionario	48
Gráfico 6. Pregunta 3 de cuestionario	49
Gráfico 7. Pregunta 4 del cuestionario	50
Gráfico 8. Pregunta 5 del cuestionario	51
Gráfico 9. Pregunta 6 del cuestionario	52
Gráfico 10. Pregunta 7 del cuestionario	53
Gráfico 11. Pregunta 8 del cuestionario	54

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Porta de página web	83
Figura 2. Descripción de museo	84
Figura 3. Visitas guiadas	84
Figura 4. Página de accesibilidad.....	85
Figura 5. Página de talleres.....	85
Figura 6. Contacto.....	86
Figura 7. Ubicación	86
Figura 8. Portada de facebook	88
Figura 9. Acceso directo a registrarse.....	88
Figura 10. Promoción proyecto	89
Figura 11.Publicación.....	89
Figura 12. Publicación.....	90
Figura 13. Promoción de taller	90
Figura 14. Flujograma reserva de la visita	91
Figura 15. Flujograma del día de la visita.....	92
Figura 16. Flujograma para talleres.....	93

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito el de analizar si un adecuado sistema de gestión mejoraría la calidad de servicio para personas con síndrome de down de 8 a 12 años.

La aplicación de la investigación se llevó a cabo en el museo metropolitano de Lima; con una muestra de 93 personas con síndrome de down de 8 a 12 años, quienes fueron invitados para realizar las visitas guiadas, dando como resultados mediante la observación y el cuestionarios que es importante el buen manejo del sistema de gestión en el museo para la mejora de la calidad del servicio, para la satisfacción del visitante.

Los resultados obtenidos determinan que existe una correlación significativa entre las variables sistema de gestión y calidad; por lo que reflejan que a través de la implementación de un adecuado sistema de gestión se genera una óptima calidad de servicio. Por medio de la entrevista realizada a expertos se determina que los procesos y estrategias que se realizan bajo una gestión adecuada son importantes para obtener un servicio de calidad.

La presente investigación propone una mejora en el sistema de gestión que repercutirá positivamente en la calidad de servicio para personas con síndrome de down; impulsando de esta manera la frecuencia de visitantes con síndrome de down a los diferentes museos de Lima.

Palabras clave: Sistema de gestión, calidad de servicio, síndrome de down.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze whether an adequate management system would improve the quality of service for people with Down syndrome from 8 to 12 years old.

The application of the investigation was carried out in the metropolitan museum of Lima; with a sample of 93 people with down syndrome from 8 to 12 years old, who were invited to make the guided visits, giving as results through observation and questionnaires that it is important the good management of the management system in the museum for the improvement of the quality of the service, for the satisfaction of the visitor.

The results obtained determine that there is a significant correlation between the management system and quality; so they reflect that through the implementation of an adequate management system an optimum quality of service is generated. Through the interview with experts it is determined that the processes and strategies that are carried out under proper management are important to obtain a quality service.

The present investigation proposes an improvement in the management system that will positively affect the quality of service for people with down syndrome; thus promoting a frequency of visitors with down syndrome of the the different museums in Lima.

Keys: management system, quality of service, down syndrome.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Análisis de un sistema de gestión para la mejora de la atención al turista y su relación con la calidad de servicio en el museo metropolitano de Lima, 2017: caso Turistas Nacionales con Síndrome de down de 8-12 años”, ha tenido como finalidad investigar un análisis del sistema de gestión en el museo y determinar la calidad de servicio que brindan para con sus turistas.

La tesis está compuesta de cuatro capítulos, el primero de ellos aborda puntos tales como: el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación e importancia y objetivos de la investigación.

El segundo capítulo constituye el marco teórico el cual enfoca los diversos fundamentos teóricos – científicos de la investigación, partiendo desde los antecedentes bibliográficos, bases teóricas, hipótesis de la investigación, y culminando en la definición de variables conceptual y operacional.

El tercer capítulo está compuesto de diseño metodológico como son el tipo y nivel de investigación, población y muestra, delimitación de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento de datos y análisis estadístico y por último aspectos éticos.

Por último el capítulo cuatro constituye los resultados y discusión de la investigación realizada, en donde se muestra el análisis del sistema de gestión para la mejora de la atención a turistas nacionales con síndrome de down, resultado de la hipótesis de la investigación.

Para finalizar se presentan las conclusiones, las recomendaciones, bibliografías y anexos los cuales se ha considerado oportuno incluir para enriquecer el siguiente investigación.

Descripción de la realidad problemática

En la actualidad uno de los atractivos turísticos que tiene el Perú son los museos, institución que acoge turistas nacionales e internacionales gracias a la promoción de cultura del país. “Los museos se han convertido en instrumentos importantes y de prestigio en la sociedad actual” Maceira, L. 2008. ; siendo un recurso útil que ayuda a consolidar identidad, informar, sensibilizar y educar a los visitantes.

En el turismo la calidad de servicio y los sistemas de gestión son herramientas importantes para la satisfacción de las expectativas o necesidades de los visitantes, es por ello que son importantes las estrategias y la organización de trabajo para que el servicio sea el deseable.

Los museos son instituciones expuestas para el público visitante, destinada a realizar funciones educativas y sociales. Según el Ministerio de cultura (2012)

en su guía de museos del Perú, Lima cuenta con 70 museos para la promoción del patrimonio cultural, donde expone que: “El museo de hoy tiene como función principal conservar, investigar, exhibir y difundir el patrimonio cultural, así como toda actividad que contribuya a enriquecer la vida cultural de la sociedad en general” Ministerio de cultura (2012)

Esto no se ve reflejado en las visitas de niños con Síndrome de Down ya que en muchos casos el personal a cargo no está capacitado para atender este tipo de vistas, lo cual conlleva a que este tipo de visitas no sean integradas en su totalidad, como es el caso del museo Monumental de la Inquisición y del congreso, donde al recibir las visitas de este tipo de niños las personas a cargo no demuestran una capacidad o incentivo en promover o educar; la visita solo consta en recibir a los visitantes y hacerles un breve recorrido, pero no se explica absolutamente nada dentro del mismo durante su visita.

Por tanto; este proyecto se propone una mejora en la calidad de servicio para niños con síndrome de down, impulsando así la frecuencia de visitantes que mantienen características especiales.

Las personas con síndrome de down mantienen un problema de atención, lo cual no es impedimento para impartirles conocimiento; ya que su problema de atención es atendido durante sus primeros años para desarrollar los procesos cognitivos que por naturaleza todo ser humano desarrolla ,la cognición incluye todos los procesos mentales que permiten reconocer aprender, recordar y prestar atención.

Para ello se debe de realizar un sistema de gestión óptimo el cual permita desarrollar estrategias donde incluyan recursos didácticos, “utilizados tradicionalmente en los procesos de integración escolar con población de síndrome de down. Serna , A.; Vanegas, A.; Álvarez, E.; Niño , N. & Ramírez, D. (2005).

Formulación del problema

Problema general

¿Es adecuado el sistema de gestión en el museo metropolitano de Lima o es un impedimento para brindar una buena calidad de servicio a los turistas nacionales con síndrome de down de 8 a 12 años?

Problemas específicos

¿Son adecuados los procedimientos que imparte el Museo metropolitano de Lima para brindar una óptima calidad de servicio a sus visitantes con síndrome de down de 8 a 12 años?

¿Está capacitado el personal del Museo metropolitano de Lima para brindar un servicio de calidad a sus visitantes con síndrome de down de 8 a 12 años?

Objetivos de la investigación

Objetivos generales

Analizar si un adecuado sistema de gestión mejoraría la calidad de servicio en el Museo metropolitano de Lima para los turistas con síndrome de down

Objetivos específicos

Determinar si los procedimientos que imparte el MET son adecuados para brindar una óptima calidad de servicio a sus visitantes de síndrome de down de 8 a 12 años.

Determinar si el personal que labora en el MET está capacitado para brindar una adecuada calidad de servicio a sus visitantes con síndrome de down de 8 a 12 años.

Justificación de la investigación

Importancia de la investigación

El manejo de un buen sistema de gestión ayuda a que la organización de la empresa sea óptima y facilite el trabajo, asimismo ayuda a mantener un servicio estandarizado.

Con el organizado trabajo y el manejo de estrategias; será altamente eficiente la calidad de servicio esperada para los niños con síndrome de down, beneficiándolos como también al personal encargado de este servicio ya que serán capacitados para poder atender este tipo de necesidad para sus propios clientes.

La presente investigación mejora la captación de nuevos clientes, logrando de esta manera el interés por la visita y haciendo sostenible las estrategias utilizadas para la atención, manteniendo la calidad de servicio.

Asimismo ayuda a concientizar a la sociedad con la inclusión de estos niños con habilidades especiales, dándoles la importancia y su derecho como personas, ciudadanos y a la vez como turistas.

La importancia de la presente investigación radica en la implementación de un sistema de gestión basado en la calidad de servicio para turistas nacionales con síndrome de down de 8 a 12 años, manteniendo así a un personal capacitado para la prestación de este servicio y mantener la satisfacción de los visitantes.

Viabilidad del estudio

La investigación es factible porque se tiene la información necesaria para su realización, asimismo no se requiere de una inversión económica grande para realizar el trabajo de campo puesto que se requiere realizar encuestas con la

autorización del museo, en un plazo de tres meses; tiempo suficiente para obtener una idea del manejo y funcionamiento del sistema de gestión.

Limitaciones del estudio

Se limita el estudio a través de los trabajadores del Museo metropolitano de Lima. El estudio analiza el nivel de calidad de un servicio prestado y las variables que juegan un papel importante en la atención brindada a la unidad de análisis.

Limitación Geográfica

La investigación se enmarca en el Museo metropolitano de Lima que se encuentra ubicado en el distrito Lima, como un eje de difusión de promoción de cultura, la cual garantice la satisfacción del cliente.

Limitación Temporal

Está enfocada su investigación en el periodo de Junio a Diciembre de 2017.

Limitación conceptual

La presente investigación está enfocada a la calidad de servicio que reciben las personas con síndrome de down, cuyas dimensiones elegidas son empatía y fiabilidad del modelo de Parasumaran; asimismo en la variable

sistemas de gestión y sus dimensiones Procedimiento y personal en base a un
modelo del autor Pérez José.

CAPÍTULO I:

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. Antecedentes Nacionales

Baños, N. (2016), en la Universidad de San Martín de Porres, realizó la tesis para optar el grado de Magister en marketing turístico y hotelero “La calidad del servicio y atención al turista con discapacidad en los hoteles del balneario de Huacachina del distrito de Ica” Lima, Perú.

El autor en su investigación plantea la problemática que existe en el medio turístico para las personas con discapacidad, quienes están limitados a realizar diferentes actividades turísticas ya que no existen lugares accesibles para su libre tránsito y comodidad; del mismo modo las instituciones inmersas en el quehacer turístico como también los empresarios hoteleros no están comprometidos ni muestran interés en cumplir la normativa de ley del discapacitado N°29973 Art.13 con relación a la adecuación del diseño arquitectónico para el libre tránsito de la persona discapacitada.

Concluyendo que no se puede capacitar al personal para la atención de personas con discapacidad por lo mismo que no existen proyectos de atención ni

adaptación de los bienes muebles para poder atender a un turista con discapacidad.

Farfán, C. (2015), Universidad Mayor de San Marcos, ha realizado la tesis de Licenciatura en Administración de Turismo “La gestión de servicio como propuesta de mejora para la satisfacción del cliente caso: Museo San Francisco de Lima” Lima, Perú.

En esta investigación el autor nos explica lo importante que es mantener un óptimo sistema de gestión para alcanzar un positivo resultado en la satisfacción de los clientes para las empresas sin importar el tamaño ni el rubro; es por ello que da como propuesta la realización de un diseño sobre la guía de gestión la cual está basada en la norma internacional ISO que permite estandarizar procesos de la organización para gestionar la calidad; sustenta que “la gestión del servicio busca administrar adecuadamente los procesos, actividades, tareas y procedimientos de la organización para conseguir estandarización, calidad y conformidad en sus productos que se ven reflejados en la satisfacción de sus clientes”.

Concluye que la satisfacción de los trabajadores basada en una buena gestión de servicio da como resultado un servicio de calidad que se ve reflejado en la satisfacción de los clientes cumpliendo sus expectativas.

Canchumanya, R. (2016) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, ha realizado la tesis para optar el título profesional Ingeniero Industrial “Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO

9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores” Lima, Perú.

El autor tiene como objetivo implementar un sistema de gestión de la calidad basándose en la norma ISO 9001:2015 teniendo como resultado una mejor organización y obteniendo la satisfacción del cliente. En la actualidad las empresas buscan ser más competitivas para mantenerse en el mercado; para ello el autor sustenta que es importante gestionar la calidad del servicio para poder así ser diferenciados; a la vez es importante el compromiso del personal, es su trabajo el que determina la eficacia en el sistema de gestión.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

Abad, M. & Pincay, D. (2014), Universidad Politécnica Salesiana, ha realizado la técnica de Licenciatura en Ingeniería Comercial mención en Marketing “Análisis de Calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil” Guayaquil, Ecuador.

Los autores tienen como objetivo en la investigación de formular un modelo de gestión de calidad que les permita analizar los niveles de satisfacción de sus clientes para incrementar el nivel de ventas de la organización; de esa manera podrán evidenciar las fortalezas y debilidades que presenta la organización y a su vez fortalecer la cultura organizacional de la empresa.

Se concluye en la investigación que para incrementar el nivel de ventas se debe de mantener una calidad de servicio adecuada para la atención que se les brinda a los clientes; del mismo modo se deben de implementar parámetros para mantener una cultura de servicio, donde se deben de desarrollar métodos de evaluación el cual le permita comprobar el desempeño con el que desarrollan sus funciones.

Tîtu, M.; Răulea, A. & Tîtu, S. (2016) Revista Indexada Procedia Social and behavioral Sciences “Measuring Service Quality in Tourism Industry” Rumania. La industria del turismo es muy importante para el mundo ya que aporta a la economía de diferentes países.

Según los autores los problemas de calidad nunca han sido ajenos al turismo y para ellos la gestión de calidad es un factor clave y a la vez importante ya que puede mejorar las funciones internas de las organizaciones teniendo como resultado un trabajo eficaz organizado y lo más importante la satisfacción del cliente; para lograr este objetivo es importante el preocuparse por los programas de capacitación para los empleados de esta forma se conduce a una mejora de la calidad de servicio.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Teorías sobre sistema de gestión

En la actualidad las empresas están organizadas en diferentes áreas con actividades específicas que en la mayoría de los casos; están relacionados entre sí, es por ello que es importante el implementar un sistema de gestión de calidad para que todas las áreas estén comprometidas con el servicio brindado y este mismo sea estandarizado dependiendo de la organización.

Todas las actividades organizadas e implantadas correctamente dan como resultado la satisfacción total del cliente y este debe mantenerse como principal objetivo corporativo. Pérez, J. (1994). El autor sustenta que para mantener un sistema de gestión favorable es importante el buen manejo de una cultura empresarial del mismo modo la orientación de la estructura organizativa, de esta forma todo el equipo de trabajo está comprometido y orientado hacia un solo objetivo.

Según Muñis, L. (2003) “es necesario que exista un sistema de gestión de control para poder medir, valorar e informar sobre el cumplimiento y evaluación de los objetivos fijados”.

Muchas de las organizaciones tiene los elementos necesarios para poder trabajar bajo un sistema de gestión organizado pero muchos no pueden desarrollarlo porque no tienen claros sus objetivos; Muñis, L. (2003) sustenta que este “instrumento administrativo es creado y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener las informaciones necesarias para la toma de decisiones operativas y estratégica” de esta manera es que los trabajadores de

una organización están comprometidos y organizados por un mismo objetivo para el crecimiento de la empresa.

1.2.1.1. Teorías sobre procedimiento

Según Pérez, J. (1994) los procedimientos es lo que se aplica de un sistema ya explícito, aquello que aporta los mecanismos de acción para comunicar al trabajador como es que se deben de hacer las cosas; aquel método operativo de describe cada una de las actividades que se van a realizar para prestar un adecuado servicio.

El autor Márquez, D. (2003) sostiene que cuando se habla de procedimiento se consideran tres situaciones diferentes; “en primer lugar se alude a la acción y efecto de proceder; en segundo término, se dice que es el sistema que se sigue para hacer algo, y en tercer lugar se dice que es el conjunto de normas o tramites que se siguen para la actuación ante organismos civiles, administrativos, laborales, etcétera”. Y es que cuando se habla de procedimientos; este mantiene un solo fin para cualquier tipo de acción o industria.

1.2.1.2. Teorías sobre personal

El personal es una pieza importante en cada organización, cada una de ella realiza una función con relación con su trabajo o responsabilidad en la

empresa dependiendo del tipo de servicio que presten, esta dimensión es importante para una empresa de servicio ya que el cliente generaliza el servicio percibido, y si este es negativo las expectativas del cliente no serán satisfechas y tendrá una mala opinión con relación a la empresa. Pérez, J. (1994).

Según Fernández, E. & Junquera, B. (2013) sustenta que: “En una empresa no es suficiente contar con personas, sino que es necesaria un clima que motiven a personas y sean capaces de explotar el talento”. Esto es clave para un trabajo motivado y así obtener resultados positivos en la calidad de servicio.

1.2.2. Teorías sobre calidad

Como sostiene Grönroos, C. (1990) “la calidad lo hace todo: ahorra, vende, satisface” para una empresa la calidad de su servicio o producto es primordial para mantenerse en el mercado y este da como beneficio tanto a la empresa como al cliente, el autor Grönroos menciona que “la buena calidad exige que las experiencias igualen a las expectativas o sean mayores” cuando no se cumple esta teoría no se satisface las necesidades del cliente y este no puede medir la calidad. Cuando se cumplen las expectativas esperadas de un cliente la empresa crea una ventaja competitiva ante las demás empresas.

La calidad está relacionada con las necesidades que presentan los clientes y la satisfacción que perciben luego de recibir un servicio. Según Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L. (1993) “La calidad de servicio produce beneficios” estos beneficios se ven reflejados en la satisfacción del cliente cuando son ellos los que hablan de la empresa positivamente, de esta forma es que mantienen

clientes fieles; del mismo modo son diferenciados ante las demás empresas y así poder mantener un servicio de calidad y a su vez competitivo.

1.2.2.1. Teoría sobre empatía

La empatía es una costumbre que está relacionada con la moral de cada individuo, ya que este tiene la capacidad de poder diferenciar que está bien y que está mal. Según Eisenberg, N. & Strayer, J. (1992) la empatía “es una capacidad del ser humano donde asume el rol del otro, capacidad por la que una persona obtiene conocimiento de la dimensión subjetiva de la otra persona”, de esta manera un individuo tiene la capacidad de lograr colocarse en el lugar de otra persona y poder desarrollar así posturas innatas del ser humano para poder lograr hacer el bien.

El Autor Bermejo, C. (2012) sostiene que la empatía es “el arte de mirar desde el punto de vista de otro para comprender” y es que cuando se habla de empatía consideramos que es algo natural en el ser humano lo cual nace del corazón. En la actualidad el tipo de servicio que se brinda es importante para el desarrollo de una empresa y el empleado que brinda un servicio debe de ser empático para poder atender las necesidades de cada tipo de cliente; así también poder lograr mantener un servicio diferenciado y a su vez resaltado por los clientes satisfechos.

1.2.2.2. Teoría sobre fiabilidad

El autor Creus, A. (1991) sustenta que “existe una relación directa entre fiabilidad y seguridad; cuando más fiable sea un sistema, lo que depende de sus elementos componentes, más seguro es” y es que cuando brindamos un servicio el cliente se siente seguro por lo tan fiable que puede ser nuestra calidad de servicio; del mismo modo el autor expone que “la fiabilidad no es una predicción, sino que es la probabilidad de la actuación correcta”; para brindar un servicio de calidad la manera de actuar de quien brinda el servicio debe de estar guiado por un sistema de gestión para que este evite errores y el servicio sea brindado ganando la satisfacción del cliente y cumpliendo sus expectativas.

Según Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L. (1993) resume que le fiabilidad es una “habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” es la oportunidad que tiene cada empresa para poder demostrarle a sus clientes la capacidad y la variedad de conocimiento que tiene para desarrollar su trabajo. Cada cliente mantiene sus propias expectativas con relación al servicio que esperan recibir, si estas expectativas son resueltas de forma fiable y satisfactoria se tendrá como resultado una evaluación positiva de la calidad de la empresa; “cuanto más alta sean las expectativas, más alto deberá ser el nivel de actuación del servicio” Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L. (1993).

1.2.3. Panorama de los sistemas de gestión de los museos en el mundo a personas especiales

Son muchos los museos conocidos mundialmente y son muy pocos los que tienen un programa de visitas guiadas dirigido a personas con discapacidad intelectual. Uno de los países comprometidos con la integración de este tipo de personas con discapacidad es España, donde actualmente mantienen un plan llamado **Museos+ Sociales**¹ en el cual tienen como objetivo principal el de trabajar con nuevas medidas que permitan fortalecer la imagen de las instituciones museísticas como un medio esencial, lo que ayudará a conseguir la integración de la sociedad a través de la cultura.

Uno de los museos que es reconocido por el desarrollo de la integración de personas con discapacidad intelectual es el museo Nacional centro de arte Reina Sofía, el cual tiene un servicio llamado accesibilidad que trabaja para la mejora de sus servicios, este museo presenta un programa educativo dirigido a personas con discapacidad visual, auditiva y también la intelectual² que es reforzada con cursos o talleres dirigidos a este tipo de personas donde a la vez conocen un poco más de las piezas que exponen en el museo.

1.2.4. Panorama de los sistemas de gestión en Latinoamérica

El panorama en Latinoamérica con relación a la inclusión de un programa de visitas para personas con discapacidad es más que limitado, ya que en su

¹ Ministerio de educación, cultura y deporte: Museos+sociales. Recuperado de: <http://www.mecd.gob.es/museosmassociales/presentacion.html>

² Programación educativa: Museo Nacional centro de arte Reina Sofía. Recuperado de: http://www.museoreinasofia.es/sites/default/files/programa_educativo_2016-2017_web.pdf

mayoría no existe la responsabilidad de implementar un plan para el desarrollo de las actividades de personas con discapacidad que también llegan a ser un público importante; por lo general en los museos de Latinoamérica nos hacen partícipes de las visitas guiadas que prestan como servicio pero con un recorrido que es entendible para todo público, más no especial para las personas que presentan cualquier tipo de discapacidad.

Muchos de los museos están más comprometidos con la discapacidad auditiva que con la inclusión de personas con discapacidad intelectual como es el caso del Museo del oro en Bogotá³ el cual presenta un recorrido especial para sordos con su programa de visitas en lenguaje de señas.

Uno de los pocos países que trabaja con un programa para fomentar la cultura de inclusión es México⁴ y uno de los museos conocidos por esta labor es el Museo del Estanquillo, el cual ofrece recorridos dependiendo de los requerimientos de una persona con discapacidad.

1.2.5. Museo Metropolitano de Lima

El museo Metropolitano de Lima (MET) es un museo histórico que propone un recorrido audiovisual sobre el tiempo como en la cultura prehispánica, virreinal y republicana. El museo fue inaugurado en el año 2010 como museo audiovisual

³ Banco de la República actividad cultural. Colombia. Recuperado de: <http://www.banrepcultural.org/museo-del-oro/sordos>

⁴ <https://www.timeoutmexico.mx/ciudad-de-mexico/arte/red-de-museos-para-la-atencion-a-personas-con-discapacidad>

más importante de Latinoamérica⁵; sin embargo este fue cerrado por los diferentes problemas municipales.

En la actualidad este se encuentra abierto para el público; donde de martes a viernes se realizan las visitas escolares y de sábados a domingos se realizan las visitas para el público en general. Hoy en día la visita para el MET es gratuita, pero mantiene una deficiencia en el sistema de inscripción para realizar las visitas, el cual se realiza vía página web⁶ y no se recibe respuesta de la inscripción; del mismo modo el público en general puede acercarse directamente y realizar la visita sin haber realizado la previa inscripción vía web. Este es un sistema no ordenado y a la vez confuso para los visitantes.

En el Perú un sistema de guiado especial para personas con discapacidad intelectual es escaso, no existe una responsabilidad para realizar este tipo de servicio y a la vez existe el desinterés por captar este tipo de público; este es el caso de las visitas guiadas en el Museo Congreso de la Republica; el cual al pedir información con relación a si realizan visitas para personas con discapacidad intelectual, ellos argumentan que si lo realizan por que mantienen un personal capacitado para realizarlo, este personal realiza la visita pero de forma empírica, de la mejor forma que ellos puedan realizarlo; el sistema de gestión no es

⁵ El comercio. Guillermo, Juan. (2017). <http://elcomercio.pe/lima/museo-metropolitano-lima-reabrira-dos-anos-paralizado-419728>

⁶ Inscripción de visita al MET. Recuperado en: Instituciones educativas:
<https://goo.gl/forms/jgnzqsEywnPXbxxQ2>. Público General:
<https://goo.gl/forms/tNNj3mSnYKgjopxB3>

estandarizado con relación a la visita guiada para persona con discapacidad intelectual.

La situación en el MET es muy parecida, el personal encargado para las visitas guiadas realiza su trabajo de una forma muy positiva, pero no los capacitan para la recepción de turistas con discapacidad intelectual. El MET es un museo moderno y a la vez muy atractivo para los turistas; este tiene un sistema tecnológico e infraestructura que puede utilizarse para visitas de turistas con síndrome de down, ya que su recorrido es didáctico y a la vez llamativo para este tipo de personas.

1.3. Definición de términos básicos

1.3.1. Turismo Cultural

Según Promperu (2007) “Es el tipo de turismo que satisface el deseo de conocer la historia del lugar y admirar atractivos culturales, sitios arqueológicos, monumentos arquitectónicos, inmuebles históricos y museos, así como también conocer el arte y las manifestaciones culturales contemporáneas”.

1.3.2. Calidad

Según la Real Academia Española calidad es la adecuación de un producto o servicio a las características específicas.

1.3.3. Servicio

Según Kotler, P. (1997) Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”

1.3.4. Calidad del servicio

Según Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L. (1985) la calidad de servicio “se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio.”

1.3.5. Expectativas del cliente

Según Kotler, P.; Bowen, J.; Makens, J.; García de Madariaga, J. & Flores, J. (2011) “Están basadas en la experiencia de compras pasadas, en las opiniones de amigos y en la información del mercado”

1.3.6. Cultura empresarial

Según Pérez, J. (1994) es “Conjunto de valores compartidos por todos los miembros de la empresa”.

1.3.7. Síndrome de down

Según CONADIS (2016) “es una ocurrencia genética causada por la existencia de material genético extra en el cromosoma 21 que se traduce en discapacidad intelectual.

1.3.8. Discapacidad Intelectual

Según Verdugo, M. (2002) son “Personas con limitaciones intelectuales a una categoría diagnóstica nacida desde perspectivas psicopatológicas”.

1.4. Matriz de consistencia

(Ver anexo 1)

CAPÍTULO II:

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis de la investigación

2.1.1. Hipótesis general

Un adecuado sistema de gestión en el Museo metropolitano de Lima mejorará la calidad de servicio para turistas con síndrome de down de 8 a 12 años.

2.1.2. Hipótesis específicas

Los procedimientos que imparte el Museo metropolitano de Lima si son adecuados para brindar una óptima calidad de servicio a sus visitantes de síndrome de down de 8 a 12 años.

El personal que labora en el MET si está capacitado para brindar un servicio de calidad a niños con síndrome de down de 8 a 12 años.

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Sistema de gestión	Pérez, J. (1994). "Un sistema de gestión de la calidad correctamente implantado asegura que todas las actividades empresariales van dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo.	Procedimiento	Aplicación de un sistema de trabajo que se comunica al trabajador como un aporte los mecanismos de acción.	Planeación de estrategias
				Liderazgo
				Promoción de servicio
				Capacidad de respuesta
		Personal	Persona que realiza una función con relación a sus responsabilidades laborales.	Personal capacitado
				Calidad de servicio
				Conocimiento
				Clima laboral
Calidad	Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993) "la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones	Empatía	Actitud de interés y atención personalizada que ofrece una organización a sus clientes.	Comprensión de las necesidades del cliente
				Atención individualizada
				Cultura empresarial
				Disponibilidad de ayuda
		Fiabilidad	Capacidad de una organización para realizar el servicio prometido de una forma fiable y cuidadosa, para demostrarle al cliente su capacidad y habilidad.	Cumplir con lo prometido
				Interés por la satisfacción del cliente
				Hábito de prestar un buen servicio
				Confiabilidad del servicio

Fuente: Elaboración propia (2018)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La presente investigación utiliza un diseño descriptivo. Según Supo, J. (2012) este diseño "describe frecuencias y/o promedios; y se estiman parámetros con intervalos de confianza"

3.1.1. Enfoque

El enfoque de la presente investigación es mixto, ya que se utilizarán técnicas cualitativas y cuantitativas para la recolección de datos. Sampieri, R. (2015)

3.1.2. Tipo

Esta investigación es de tipo observacional; porque no existe la intervención del investigador sobre los resultados, no manipulando las variables del estudio; es de tipo transversal ya que la recolección de datos se realizará en una sola ocasión y finalizando es de tipo descriptivo ya que estima los parámetros de la población a partir de una muestra. Sampieri, R. (2015)

3.1.3. Nivel

La presente investigación es descriptivo correlacional ya que consta de dos variables y el fin es determinar cuál es la relación que existe entre el sistema de gestión con la calidad de servicio. Según Supo, J. (2012)

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población

a) Encuestas

La población está compuesta por los turistas nacionales con síndrome de down que visitan el MET. 121 personas (CONADIS Mendives, M.; 2017).

Además la población de los trabajadores del MET para fines de medir la variable sistema de gestión que son 20 trabajadores. Se vio en la observación el día domingo 24 de septiembre.

b) Entrevista

La población de la entrevista será realizada por dos expertos

1. Ex director del CONADIS Manuel Jesús Mendives Laura
2. Supervisor del MET María Claudia Padilla Cabellos

c) Observación

La población estará establecida por el mismo Museo Metropolitano de Lima y los trabajadores que laboran en el museo que son 22 personas.

3.2.2. Muestra

a) Encuesta

Formula:

$$n = \frac{(z)^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

n	¿?
Z	1.96
p	0.5
q	0.5
e	0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 121}{(0.05)^2(121 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 93$$

Donde:

n= Muestra

z= Valor critico

p= Probabilidad si ocurra

q=Probabilidad No ocurra

N= Población

e= error

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas de recolección

Según Supo, J. (2012) “la técnica de recolección es atraer la información o dato”

En esta investigación se utiliza las técnicas de encuesta, entrevista y observación.

3.3.2. Instrumentos

Los instrumentos son los medios que se utilizan para la recolección de datos dependiendo de los instrumentos y las técnicas que se realicen.

Técnicas	Instrumentos
• Encuesta	• Cuestionario
• Observación	• Guía de observación
• Entrevista	• Guía de entrevista

En el presente trabajo se consideran los siguientes instrumentos: Cuestionario; guía de observación y guía de entrevista.

El cuestionario consiste de 8 preguntas, las cuales están realizadas para poder determinar el tipo de atención y la calidad de servicio que brinda el Museo Metropolitano de Lima.

La guía de observación está desarrollada por las diferentes dimensiones que tiene relación con las dos variables de estudio del presente proyecto.

Finalizando la guía en de entrevista está conformado por 6 preguntas las cuales están destinadas a desarrollarse para determinar la opinión de dos expertos que tienen relación con el estudio.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Después de la recolección de datos a través de la encuesta, entrevista y observación, para seguidamente proceder al estudio de la información obtenida.

- a) Para el cuestionario se procesara SPSS
- b) Para la observación a través de la narrativa
- c) Para la entrevista a través de la matriz de triangulación

3.5. Aspectos éticos

La presente tesis está realizada con los valores y parámetros morales de un profesional, en el cual se está comprometido en la correcta realización del estudio.

Se ha respetado el derecho de autor de los diferentes personajes que ayudaron a la recolección de información y antecedentes para la realización de la presente tesis; citando cada uno de los autores donde corresponde.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

4.1.1.1 Resultados de la aplicación del cuestionario

De la recolección de datos obtenido mediante el cuestionario durante las visitas de niños con síndrome de down al museo Metropolitano de Lima; se pudo obtener los siguientes resultados:

Tabla 2. Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	48	51,6	51,6	51,6
Femenino	45	48,4	48,4	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2018)

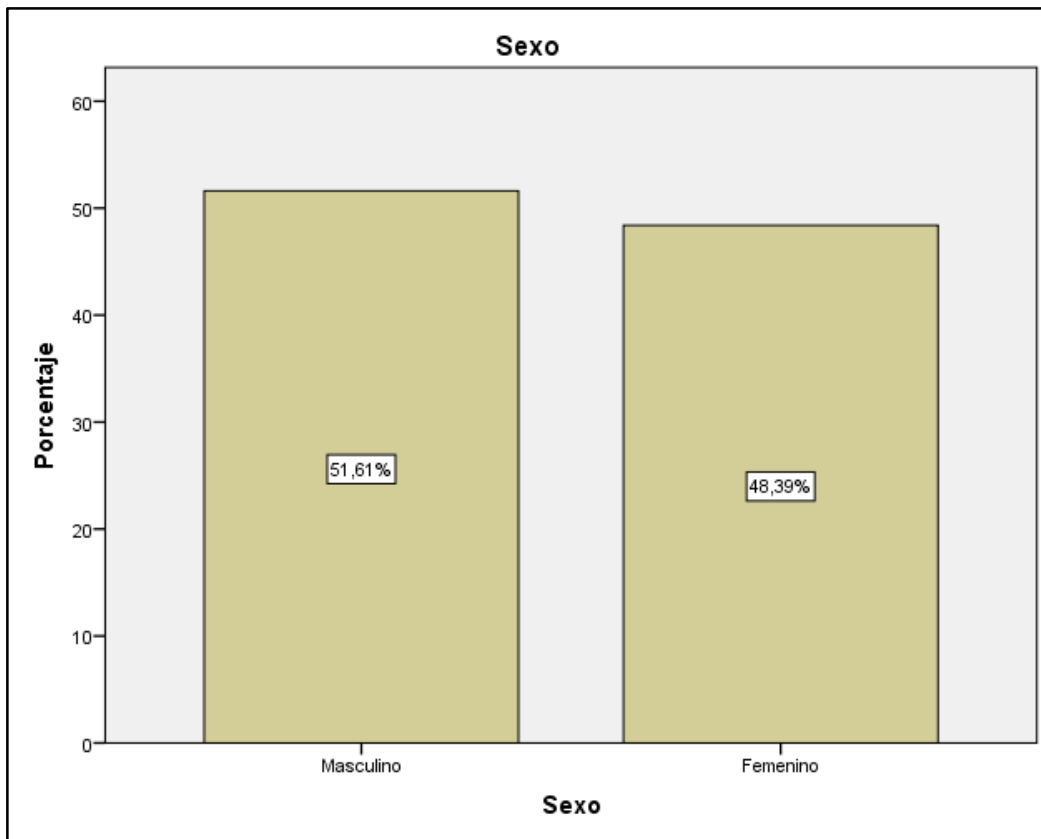


Gráfico 1. Sexo
Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de niños con síndrome de down asistentes al museo Metropolitano de Lima con una muestra total de 93 niños con síndrome de down de 8 a 12 años; el 51,6% son de sexo masculino y el 48,4 % pertenecen al sexo femenino.

Tabla 3. Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 8 a 9	26	28,0	28,0	28,0

10 a 12	67	72,0	72,0	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2018)

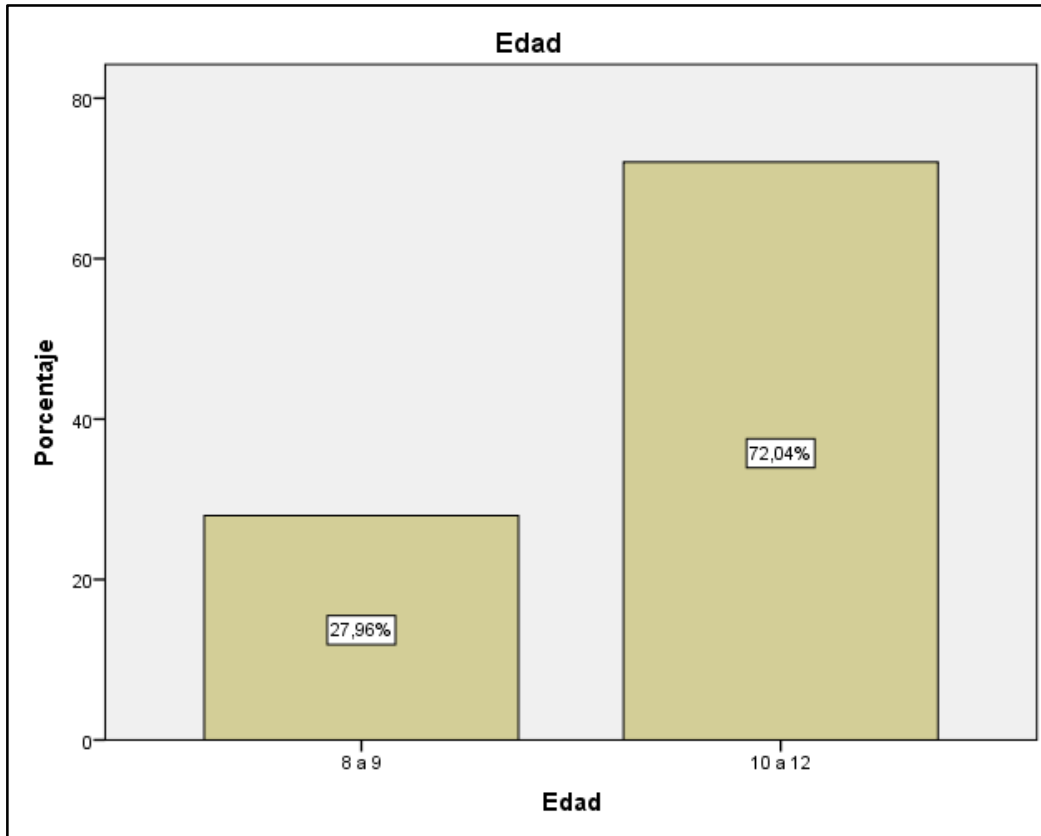


Gráfico 2. Edad

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de la muestra que consta de 93 niños con síndrome de down de 8 a 12 años; el 28% pertenece a los niños de edades entre 8 a 9 años y el 72% a niños de edades de 10 a 12 años.

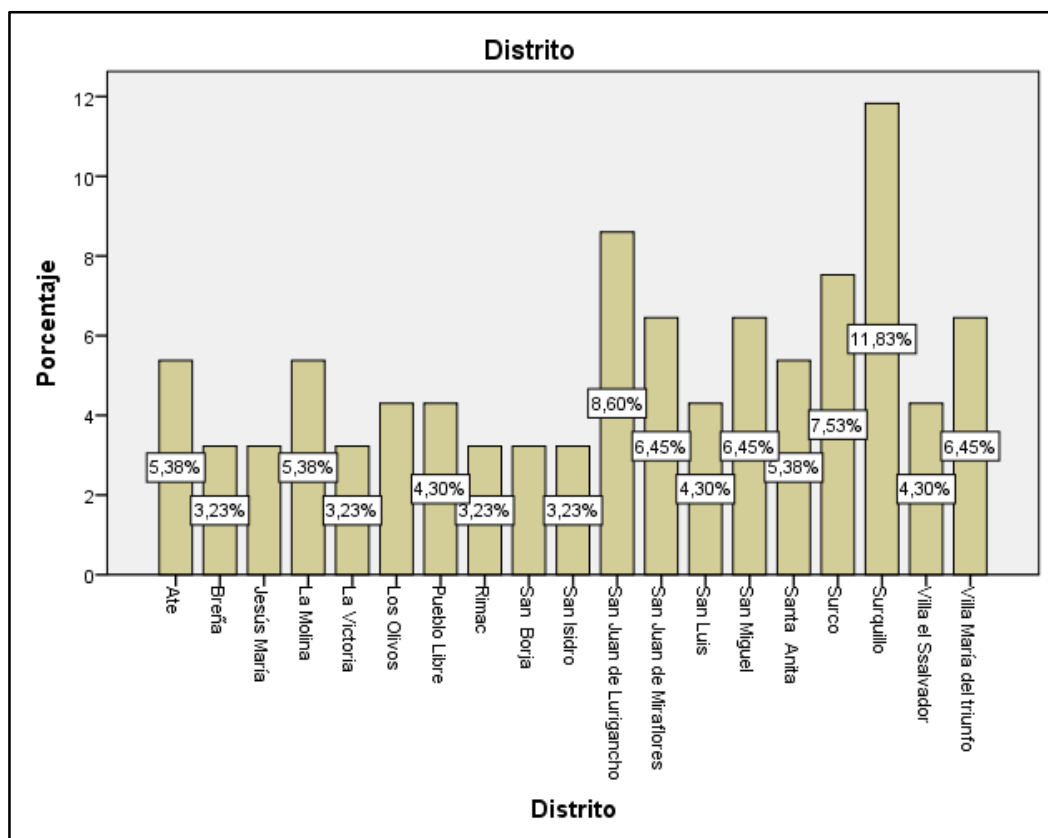
Tabla 4. Distrito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Ate	5	5,4	5,4	5,4
	Breña	3	3,2	3,2	8,6
	Jesús María	3	3,2	3,2	11,8
	La Molina	5	5,4	5,4	17,2
	La Victoria	3	3,2	3,2	20,4
	Los Olivos	4	4,3	4,3	24,7
	Pueblo Libre	4	4,3	4,3	29,0
	Rímac	3	3,2	3,2	32,3
	San Borja	3	3,2	3,2	35,5
	San Isidro	3	3,2	3,2	38,7
	San Juan de Lurigancho	8	8,6	8,6	47,3
	San Juan de Miraflores	6	6,5	6,5	53,8
	San Luis	4	4,3	4,3	58,1
	San Miguel	6	6,5	6,5	64,5
	Santa Anita	5	5,4	5,4	69,9
	Surco	7	7,5	7,5	77,4
	Surquillo	11	11,8	11,8	89,2
	Villa el Salvador	4	4,3	4,3	93,5
	Villa María del triunfo	6	6,5	6,5	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia (2018)*

ráfico
3.



Distrito

Fuente: Elaboración propia (2018)

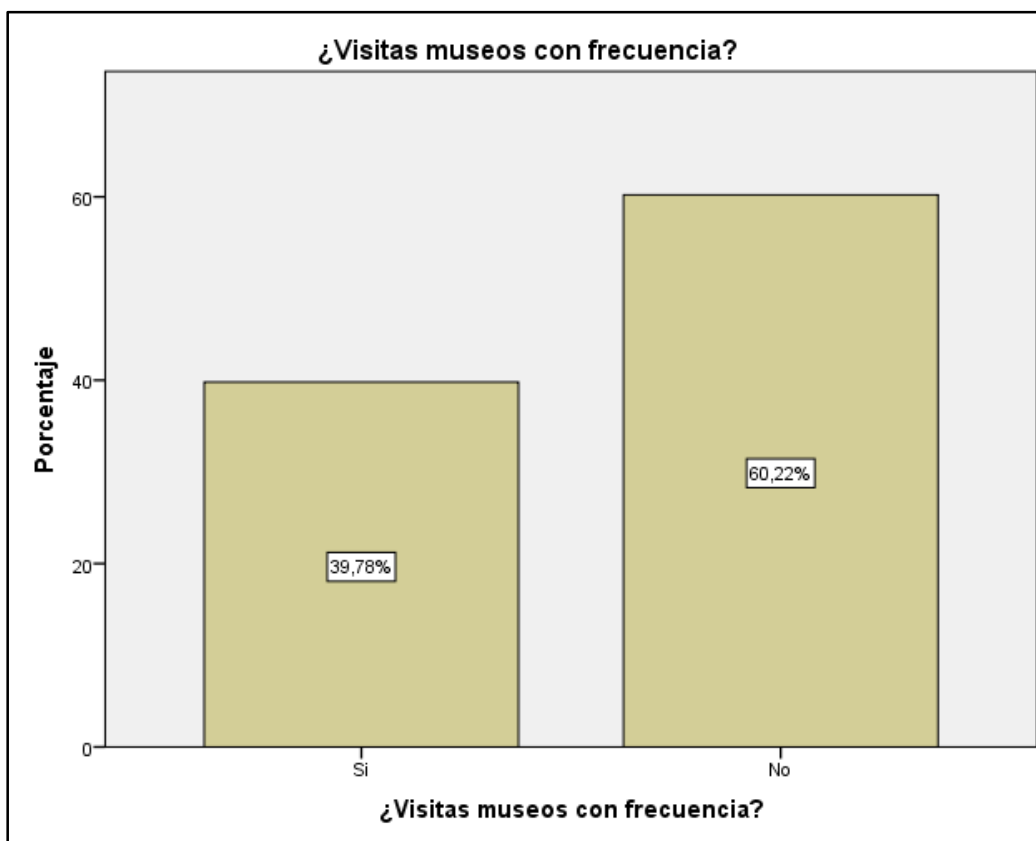
Interpretación: Del total de la muestra que consta de 93 personas con síndrome de down entre 8 a 9 años, el 11.8% indicaron ser del distrito de Surquillo, el 8,6 % pertenecen al distrito de San Juan de Lurigancho, el 7,5 % del distrito de Surco, el 6,5% pertenecen a los distritos de San Juan de Miraflores, San Miguel y Villa María del triunfo, el 5,4% pertenecen a los distritos de Ate, La Molina, Santa Anita; el 4,3% pertenecen a los distritos los olivos, pueblo libre, San Luis, Villa el Salvador; el 3,2% pertenecen a los distritos

Tabla 5. Pregunta 1 del cuestionario

¿Visitas museos con frecuencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	37	39,8	39,8	39,8
No	56	60,2	60,2	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia (2018)*



G
 ráfi
 co
 4.
 Pre
 gun
 ta 1
 del
 cue
 stio
 nari
 o

F

uente: *Elaboración propia (2018)*

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a niños con síndrome de down de 8 a 12 años en su visita al MET, el 60,2% no visita con frecuencia museos mientras que el 39,8% si visita con frecuencia museos.

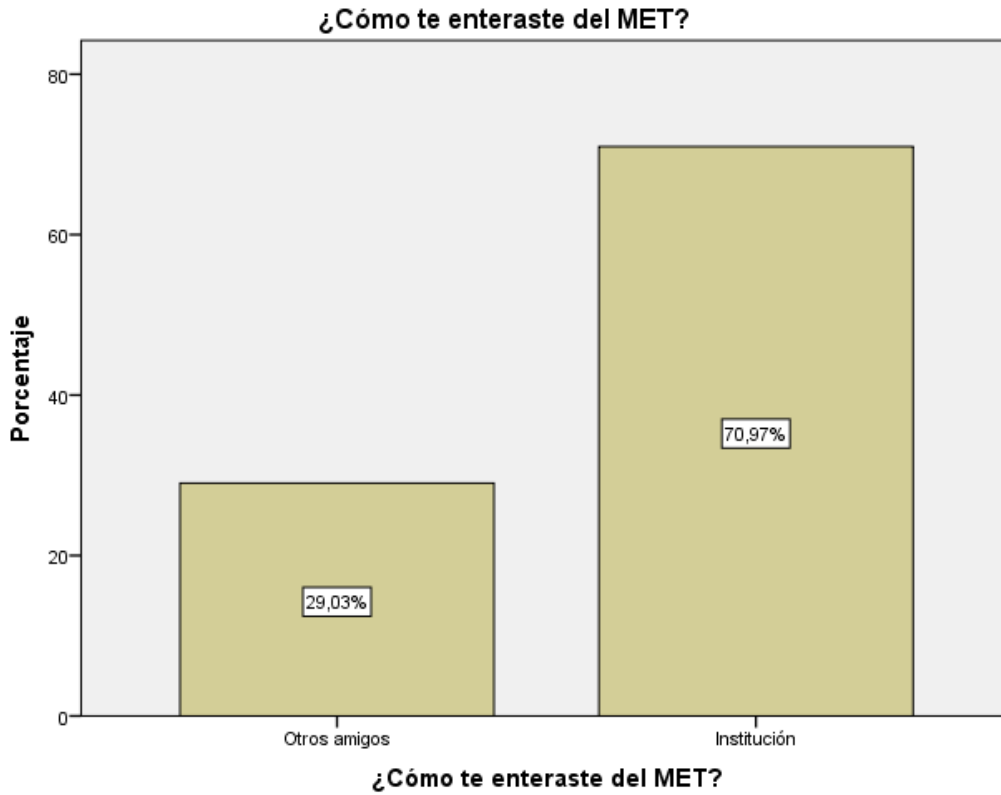
Tabla 6. Pregunta 2 del cuestionario

¿Cómo te enteraste del MET?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Otros amigos	27	29,0	29,0	29,0
	Institución	66	71,0	71,0	100,0

Total	93	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia (2018)



G
 gráfico 5.
 Preg
 unta
 2
 del
 cue
 stio
 nari
 o
 F
 uent
 e:
 Elab

Elaboración propia (2018)

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a niños con síndrome de down de 8 a 12 años en su visita al MET, el 71% de las personas se enteró de las visitas al museo metropolitano de Lima por medio de la institución y el 29% se enteraron de las visitas al MET por otros amigos.

A la hora que visitaste el MET y has tenido una duda ¿Qué tan rápido han respondido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Rápido	82	88,2	88,2	88,2
	Muy rapido	11	11,8	11,8	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

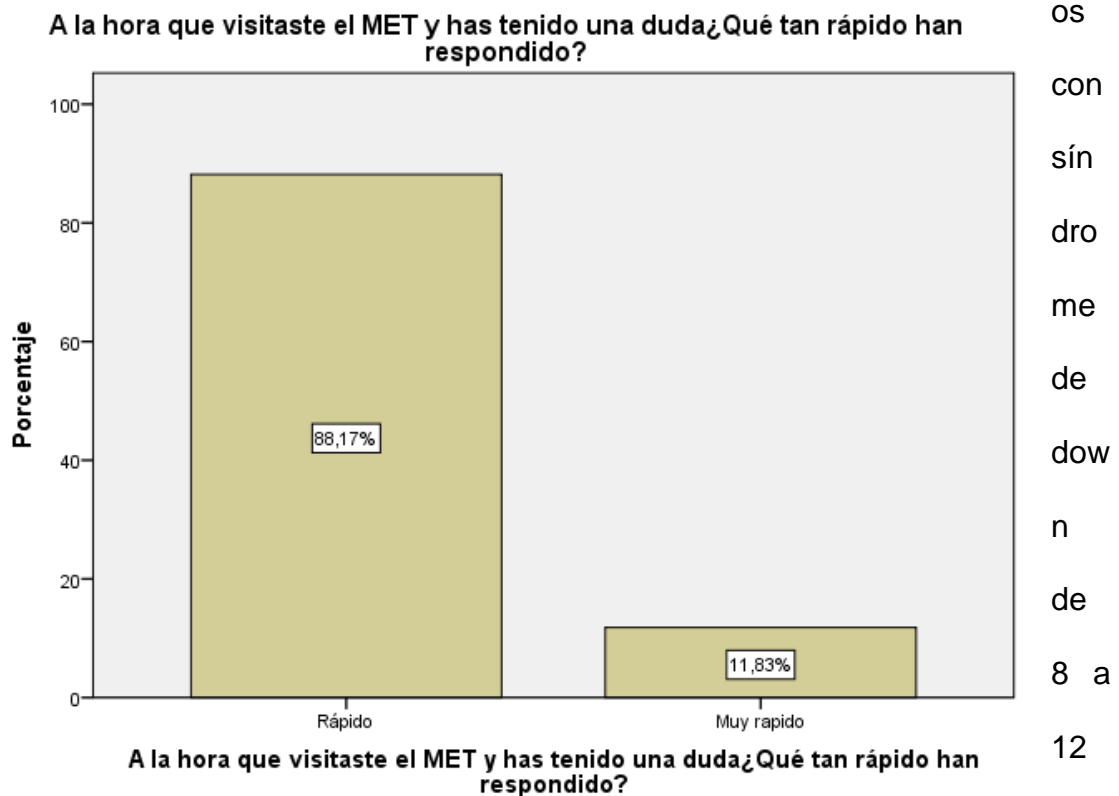
Tabla 7. Pregunta 3 del cuestionario

Fuente: Elaboración propia (2018)

Gráfico 6. Pregunta 3 de cuestionario

Fuente: Elaboración Propia (2018)

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a



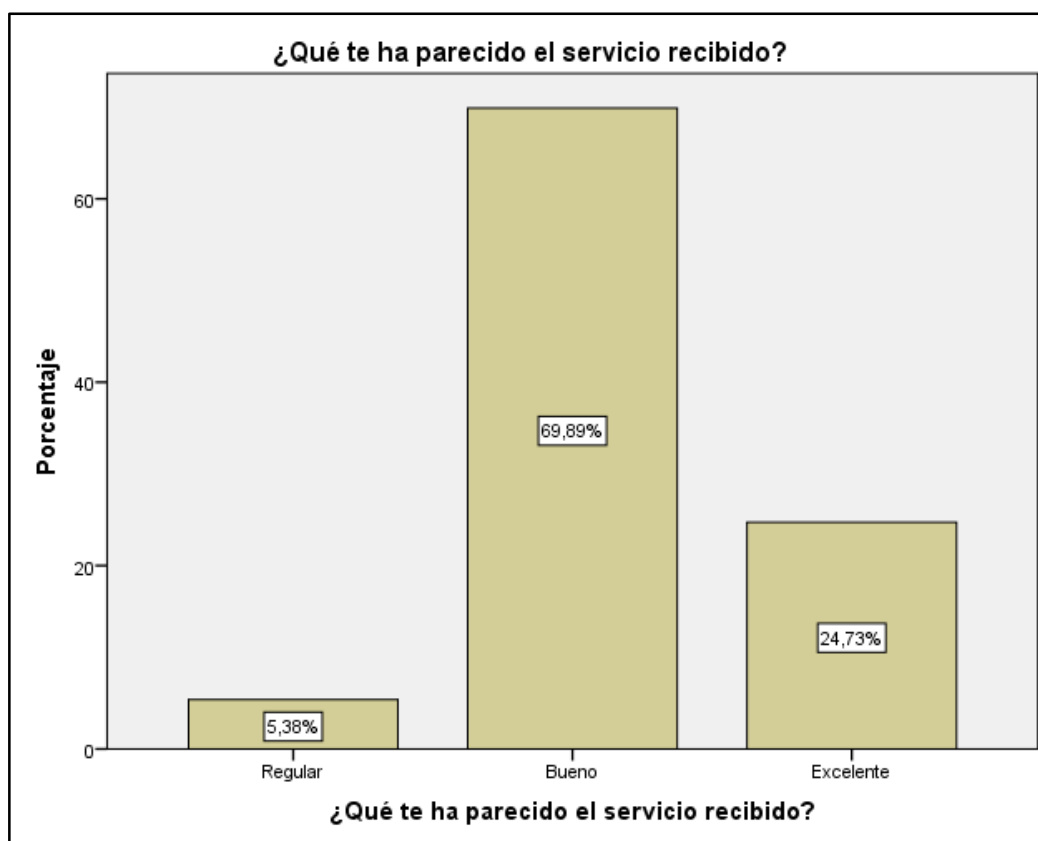
s en su visita al MET, el 88% de los visitantes cuando tuvieron alguna duda se les respondió de una forma rápida mientras el 11% de los visitantes sustenta que la respuesta fue muy rápida.

Tabla 8. Pregunta 4 del cuestionario

¿Qué te ha parecido el servicio recibido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	5,4	5,4	5,4
	Bueno	65	69,9	69,9	75,3
	Excelente	23	24,7	24,7	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2018)



Elaboración propia (2018)

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a niños con síndrome de down de 8 a 12 años en su visita al MET, el 69,9 % considera que el servicio recibido en el Museo metropolitano de Lima es buena, el 24,7% considera que el servicio recibido es excelente mientras que el 5,4 % considera que el servicio es regular.

G

ráfi
co
7.
Pre
gun
ta 4
del
cue
stio
nari
o

F

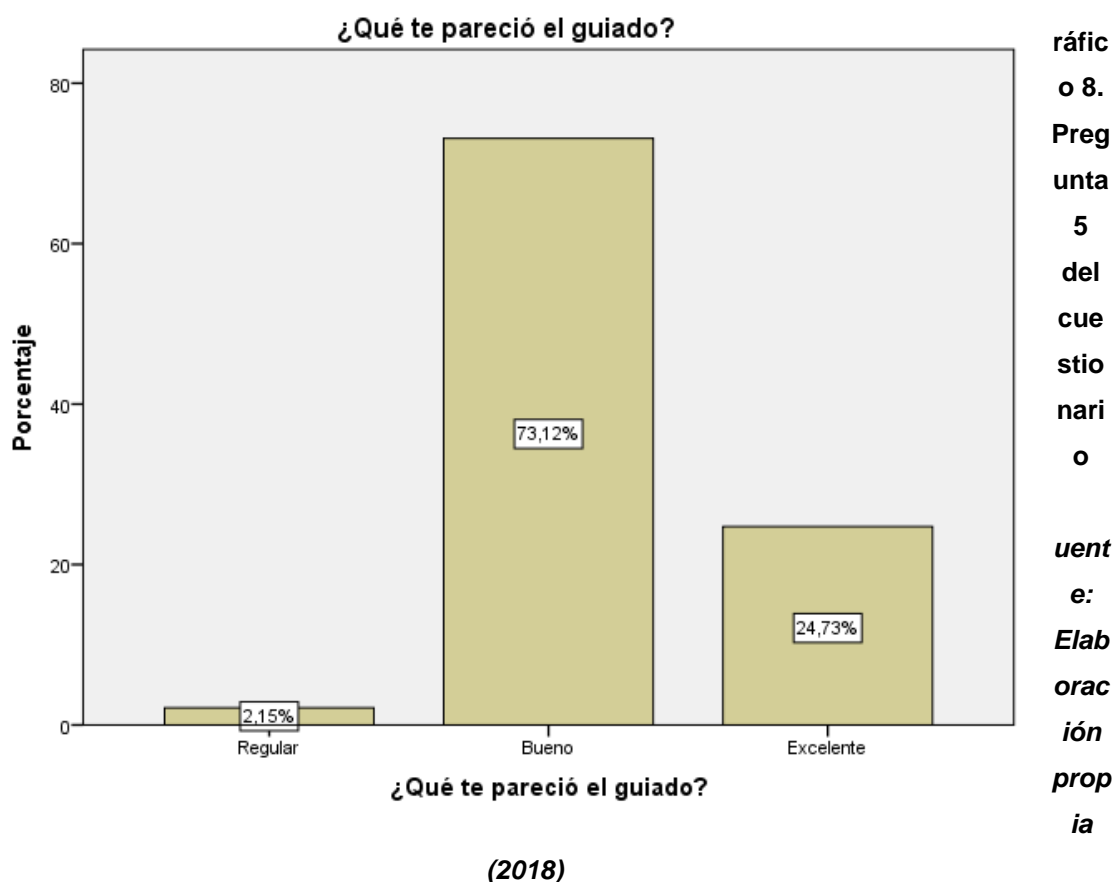
uen
te:
Ela
bor

Tabla 9. Pregunta 5 del cuestionario

¿Qué te pareció el guiado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	2,2	2,2	2,2
	Bueno	68	73,1	73,1	75,3
	Excelente	23	24,7	24,7	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2018)



Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a niños con síndrome de down de 8 a 12 años en su visita al MET, el 73.1% de los visitantes sostuvieron que el guiado les pareció bueno, para el 24,7% de los visitantes el guiado fue excelente, mientras que para el 2,2 % de los visitantes el guiado fue regular.

Tabla 10. Pregunta 6 del cuestionario

¿Qué tan personalizada sentiste la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Regular	18	19,4	19,4	20,4
	Medio	42	45,2	45,2	65,6
	Alto	32	34,4	34,4	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2018)

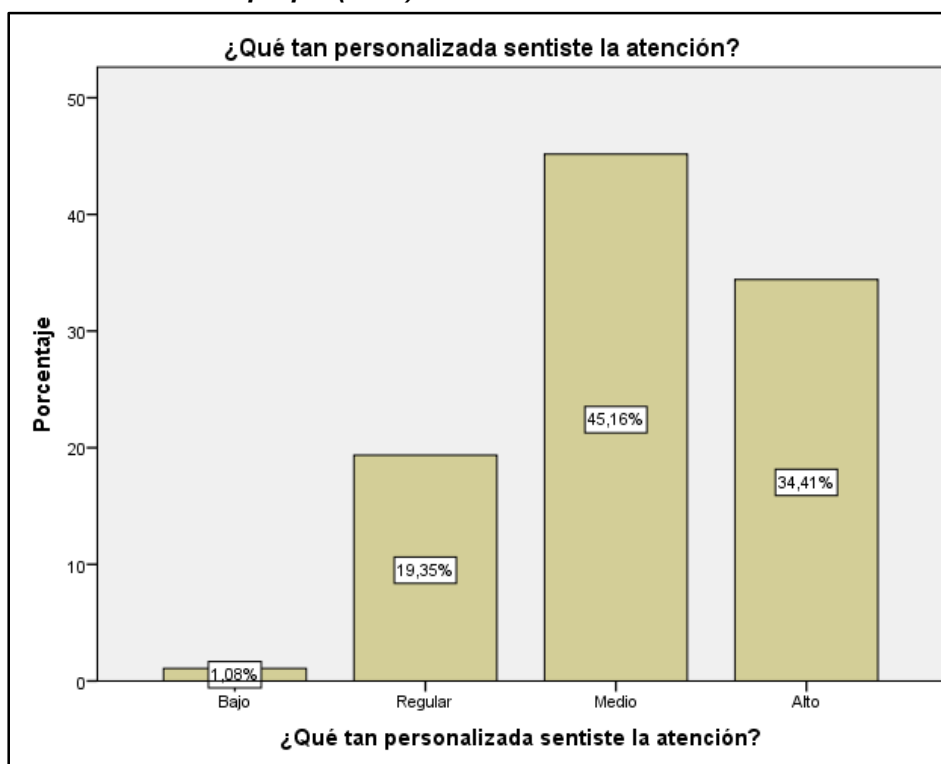


Gráfico 9. Pregunta 6 del cuestionario

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a niños con síndrome de down de 8 a 12 años en su visita al MET, el 45,2% de los asistentes sintieron atención personalizada fue de forma media, el 34,4% de los asistentes sintieron una alta atención personalizada, el 19,4% de los asistentes una regular atención personalizada y solo el 1,1% de los asistentes sintieron baja la atención personalizada.

Tabla 11. Pregunta 7 del cuestionario

A la hora de finalizar el recorrido ¿Se sintió satisfecho?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	92	98,9	98,9	98,9
	No	1	1,1	1,1	100,0
Total		93	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2018)

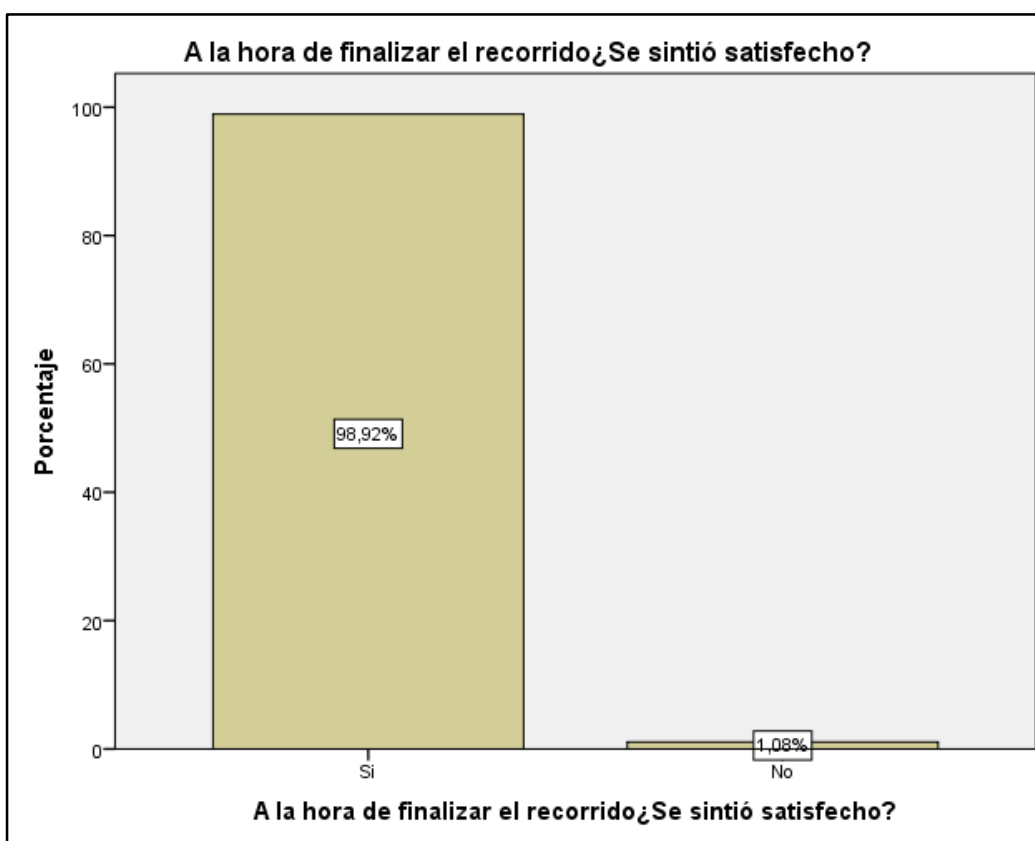


Gráfico 10. Pregunta 7 del cuestionario

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a niños con síndrome de down de 8 a 12 años en su visita al MET, el 98,9% de los visitantes que finalizaron el recorrido se sintió satisfecho; mientras que el 1,1% no se sintió satisfecho.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	21,5	21,5	21,5
	No	17	18,3	18,3	39,8
	Ninguno	56	60,2	60,2	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Tabla 12. Pregunta 8 del cuestionario

Fuente: Elaboración propia (2018)

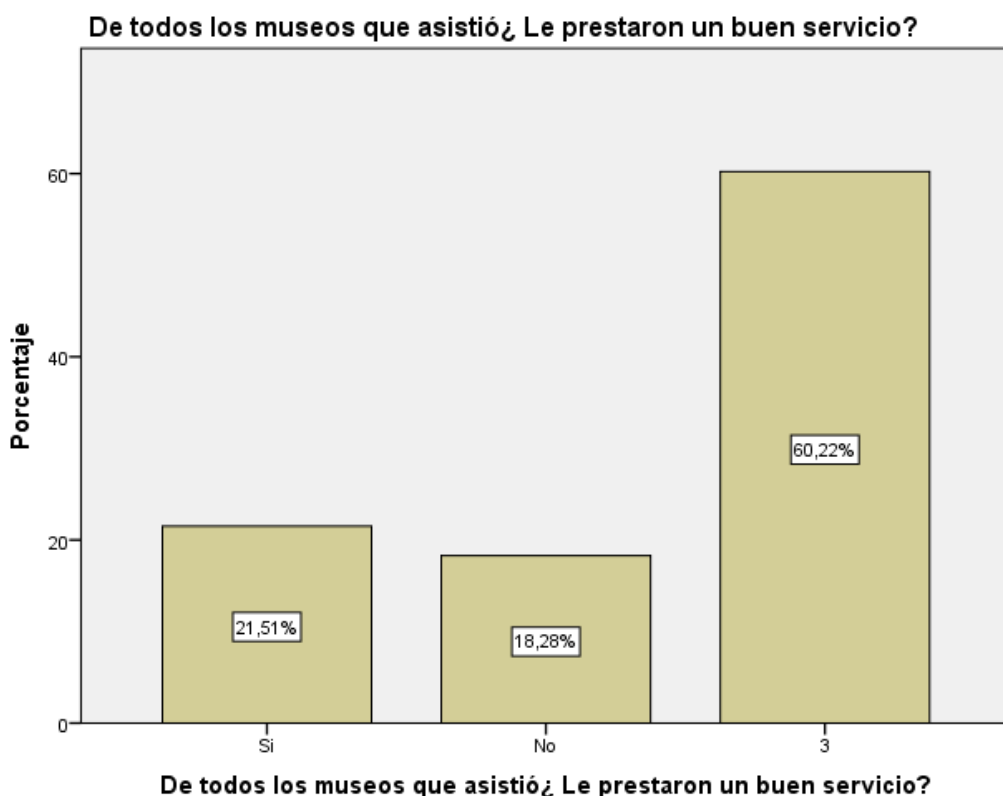


Gráfico 11. Pregunta 8 del cuestionario
Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a niños con síndrome de down de 8 a 12 años en su visita al MET, el 21,5% que asistieron a otros museos respondieron que si les prestaron un buen servicio mientras que el 18,3 % respondieron que no les prestaron un buen servicio.

4.1.2. Análisis de fiabilidad del constructo

Para determinar la fiabilidad de la investigación mediante el instrumento cuantitativo se utilizó el índice de consistencia interna alfa de Cronbach mediante la matriz de correlación.

Tabla 13. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,053	11

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Según los resultados obtenidos mediante el instrumento cuantitativo se determina que el resultado de consistencia es de 0,53%, considerándose una consistencia moderada por el método del alfa de Cronbach.

4.1.3. Análisis de prueba de hipótesis

Al realizar el análisis de la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de correlación de variable la prueba de Rho de spearman.

Según Pérez Legoas, L.A. (2014) en su libro estadística básica para las ciencias sociales menciona que “El coeficiente de correlación Spearman es una

medida de correlación que asocia dos o más variables de manera aleatoria para calcular el P valor, ordenando los datos en su respectivo orden y poder probar la hipótesis de variables de naturaleza cualitativa” P.323

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{n (\sum x)^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n (\sum y)^2 - (\sum y)^2}}$$

Donde:

r= Correlación

n = Muestra

x= Sistema de gestión

y= Calidad

Hipótesis general

Si mejoraría la calidad de servicio un adecuado sistema de gestión en el Museo metropolitano de Lima para turistas con síndrome de down de 8 a 12 años.

Ho: Un adecuado sistema de gestión en el Museo metropolitano de Lima para turistas con síndrome de down de 8 a 12 años no mejoraría la calidad de servicio.

Tabla 14. Prueba correlación de Variables

			Sistema de gestión	Calidad
Rho de Spearman	Sistema_de_gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,271**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	93	93
	Calidad	Coeficiente de correlación	,271**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	93	93

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: La asociación entre la variable 1 sistema de gestión con la variable 2 calidad es perfecta, lo que afirma que es adecuado el sistema de gestión del museo metropolitano de Lima genera una buena calidad de servicio para los niños con síndrome de down de 8 a 12 años, dando como diferencia entre ellas un 27,1 % lo que supera el 10 % y es válido.

Hipótesis específica 1

Los procedimientos que imparte el museo metropolitano de Lima si son adecuados para brindar una óptima calidad de servicio a sus visitantes de síndrome de down de 8 a 12 años.

Ho: Los procedimientos que imparte el museo metropolitano de Lima no son adecuados para brindar una óptima calidad de servicio a sus visitantes de síndrome de down de 8 a 12 años.

Tabla 15. Prueba correlación Dimensión 1 con Variable 2

			Procedimiento	Calidad
Rho de Spearman	Procedimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,459**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Calidad	Coeficiente de correlación	,459**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: La asociación entre la dimensión 1 la cual es procedimiento y la variable 2 calidad es perfecta, lo que se afirma que los procedimientos que imparte el museo metropolitano de Lima son adecuados para brindar una óptima calidad y la diferencia entre ellas es de 45,9% lo que supera el 10 % y es válido.

Hipótesis específica 2

El personal que labora en el MET si está capacitado para brindar un servicio de calidad a niños con síndrome de down de 8 a 12 años.

Ho: El personal que labora en el MET no está capacitado para brindar un servicio de calidad a niños con síndrome de down de 8 a 12 años.

Tabla 16. Prueba correlación Dimensión 2 con Variable2

			Calidad	Personal
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,135
		Sig. (bilateral)	.	,198
		N	93	93
	Personal	Coefficiente de correlación	,135	1,000
		Sig. (bilateral)	,198	.
		N	93	93

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: La asociación entre la dimensión 2 que es Personal con la variable 2 calidad es perfecta, lo que afirma que el personal que labora en el museo metropolitano de Lima si están capacitados para brindar un servicio de calidad a los niños con síndrome de down de 8 a 12 años y la diferencia entre ellas es de 13,5% lo que supera el 10 % y es válido.

4.1.4. Análisis de los instrumentos cualitativos

a. Observación

A continuación se presentan los resultados de la aplicación de la observación en el museo metropolitano de Lima, en el cual se utilizó el instrumento de la Guía de observación, la cual fue realizada mediante la narrativa descriptiva.

Tabla 17. Observación

Indicadores	Si	No
Personal capacitado		Se evidencia el alto interés de entender a un grupo de visitantes con síndrome de down pero mantienen un limitado conocimiento con relación a este tipo de personas.
Capacidad de respuesta	Busca obtener una respuesta inmediata para que el visitante quede satisfecho.	
Calidad de servicio	El personal está capacitado para mantener una atención de calidad hacia sus visitantes.	
Conocimiento	El personal muestra un alto conocimiento de los aportes que brindan a sus visitantes.	
Clima laboral	Se muestra un buen clima laboral.	
Comprensión de la necesidad del cliente		Falta de capacitación para poder atender a visitantes con síndrome de down.
Atención individualizada		Durante el recorrido se puede observar que el trato es general para todo el grupo.

Disponibilidad de ayuda	El personal muestra amabilidad para poder ayudar de forma inmediata a sus visitantes.	
Interés por la satisfacción del cliente	Muestran interés para que el cliente finalice su visita con resultados positivos.	
Hábito de prestar un buen servicio	Se evidencia que la amabilidad y la cordialidad para sus visitantes son primordial.	
Confiabilidad del servicio		Presentan dificultades para la organización del recorrido de sus salas, por ello solo se visitan algunas salas del total.

Fuente: Elaboración propia (2018)

En la Guía de observación emitida el 10 de septiembre en el museo metropolitano de Lima se llegaron a analizar todos los indicadores en sus respectivas variables de estudio; en la cual se llegó a observar que el Museo metropolitano de Lima es bastante didáctico y a la vez útil para visitantes con síndrome de down, ya que cuenta con salas didácticas donde se evidencia la tecnología como hologramas o videos en tercera dimensión, más allá de ello es que los visitantes pueden tocar y vivenciar directamente el recorrido; esto es un hecho importante para el desarrollo y entendimiento de este tipo de visitantes.

El personal que labora en el Museo metropolitano de Lima muestra constante amabilidad en la prestación del servicio, así mismo muestran interés en que el visitante quede completamente satisfecho del servicio brindado desde la llegada al museo hasta finalizar el guiado.

Sin embargo es notable la falta de organización durante la reserva de la visita; se ha ido modificando el modo de reservar; principalmente se originó la

reserva vía una plataforma web donde la persona interesada en visitar el museo se registraban y seguidamente llegaba un correo electrónico de confirmación; actualmente es vía telefónica pero aun así se mantiene la falta de organización al reservar la visita guiada.

En torno al conocimiento que los guías mantienen al exponer sus salas es alto ya que cuando se les presenta algún tipo de pregunta con relación al guiado ellos responden con facilidad y de inmediato. Un punto importante es que parte del personal opta por presentar la sala muy rápidamente y seguido colocar la interacción tecnológica que es la que explica a fondo lo que se va a observar en la sala; luego de ello seguir hacia otra sala. Sin embargo cuando no se interactúa con los visitantes es ahí cuando ellos no se compenetran con la visita y no es dable que el recorrido se dé de esa forma.

Por lo general los visitantes a los museos de Lima son personas regulares, sin ninguna discapacidad intelectual; es por ello que cuando se presenta la oportunidad de atender a un grupo de personas con alguna discapacidad intelectual como lo es el síndrome de down el personal encargado del museo lo hace de la mejor forma pero es escaso el conocimiento que tienen sobre estas personas, ello se ve reflejado en las visita de las diferentes salas que tiene el museo; las personas con síndrome de down llegan a entender lo que se les explica pero de una manera más lenta; sin embargo muestran intereses por la música, colores, arte, sonidos entre otros; más allá de ello este tipo de personas no soportan los sonidos muy altos, ya que ello genera una gran molestia y desequilibrio en su comportamiento.

En parte del recorrido de las salas se presentó este tipo de inconformidad ya que el sonido de la música era muy elevado y de esta manera se generaba un poco de molestia para los participantes de la visita guiada, esto puede ser manejado y llevado de una mejor manera si es que el personal fuera capacitado para poder atender este tipo de observaciones conociendo más a fondo la accesibilidad que necesitan las personas con síndrome de down para así poder realizar un mejor servicio.

El MET es uno de los museos en Lima con mayor atracción de sus visitantes tanto nacionales como internacionales, esto sucede por su amplia tecnología y su forma didáctica de presentar cada sala; pero más allá de ello el museo no realiza una difusión adecuada de su servicio, muchas de las personas que llegaron a visitar el museo mencionaron que antes no sabían de la existencia del mismo, para ello es recomendable tener una página web del museo, para que con esta herramienta pueda llegar a tener más acogida, del mismo modo trabajar con más fuerza la página de Facebook ya que el trabajo que realizan en el mismo es despreocupado.

b. Entrevista

A continuación se presentan los resultados de la aplicación de las entrevistas que fueron realizadas a dos personajes relacionados con el tema de las variables calidad y sistema de gestión; las cuales fueron procesadas a través de la matriz de triangulación.

Tabla 18. Resumen del diseño metodológico

TÍTULO	Análisis de un sistema de gestión para la mejora de la atención al turista y su relación con la calidad de servicio en el museo metropolitano de lima, 2017" Caso: Turistas Nacionales con síndrome de down de 8-12 años
PROBLEMA GENERAL	¿Es adecuado el sistema de gestión en el museo metropolitano de Lima o es un impedimento para brindar una buena calidad de servicio a los turistas nacionales con síndrome de down de 8 a 12 años?
OBJETIVO GENERAL	Analizar si un adecuado sistema de gestión mejoraría la calidad de servicio en el Museo metropolitano de Lima para los turistas con síndrome de down
ACTOR	Ex coordinador de proyecto de sistema nacional de registro del CONADIS Manuel Jesús Mendives Laura Encargada de actividades del MET María Claudia Padilla Cabellos

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 19. Guía de entrevista – Experto 1

Ex coordinador de proyecto de sistema nacional de registro del CONADIS

Manuel Jesús Mendives Laura

HIPÓTESIS	CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
Un adecuado sistema de gestión en el Museo metropolitano de Lima mejorará la calidad de servicio para turistas con síndrome de down de 8 a 12 años.	Sistema de gestión	¿Cuáles cree usted que deben ser las estrategias adecuadas para el procedimiento de guiado en un museo cuyo nicho de mercado sean personas con síndrome de down?	Los guías deben de intentar compenetrarse con los niños, básicamente siendo empáticos. Que el niño vea en el monitor a una persona de confianza a quien debe de seguir. Considerando que dentro de las estrategias para un buen procedimiento es el tener la atención y la confianza del niño para que él se compenetre con la visita.	Las estrategias adecuadas para el procedimiento de guiado es siendo empáticos, manteniendo la confianza para que sea más fácil el seguimiento y pueda compenetrarse con la visita.
		¿Cómo cree usted que debe aplicarse el liderazgo en los guías, en este caso particular?	Manteniendo la empatía, valorando el equipo de trabajo, teniendo autoconfianza y serenidad para mantener el control.	El liderazgo en los guía se ve reflejado en la valoración del equipo, la serenidad y la empatía con los visitantes.

		¿Cuáles son las principales herramientas de promoción de servicio que podría mejorar el sistema de gestión en un museo dirigido a personas con síndrome de down?	Realizar campañas agresivas por televisión con programas más vistos para así poder convocarlos, realizando cronogramas de visitas. Aplicar la tecnología para poder llamar su atención, como por ejemplo brazaletes que tengan la función de sonar cuando las personas se alejen, así todos se concientizan a mantener la atención en el guía y dentro del mismo grupo.	Una principal herramienta de promoción son las campañas transmitidas por televisión.
		¿En qué fases del procedimiento del guiado debe contarse con personal capacitado para este caso y si requiere un apoyo?	Si se debe de contar con personas capacitadas durante todo el procedimiento de visita para que sea dedicado al grupo y dentro de las personas capacitadas se puede contar con personal de educación especial como practicantes.	Si se debe de contar con personal capacitado y este debe de mantenerse durante todo el recorrido de la visita.
	Calidad	¿De qué manera un museo puede planificar su sistema de gestión a través de la comprensión de las necesidades del cliente?	Implementar un horario por turnos para guiado directamente para el servicio a personas con síndrome de down, teniendo mayor atención	Un museo planifica su sistema de gestión manteniendo un horario adecuado de trabajo para poder atender específicamente a personas con síndrome de down.
		¿Cree usted que la cultura empresarial actual es inclusiva con este tipo de persona?	No es inclusiva, básicamente los museos son más dirigidos a personas regulares.	La cultura empresarial actual no es inclusiva.

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 20. Guía de entrevista – Experto 2

Encargada de actividades del Museo Metropolitano de Lima

María Claudia Padilla Cabellos

HIPÓTESIS	CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
Un adecuado sistema de gestión en el Museo metropolitano de Lima mejorará la calidad de servicio para turistas con síndrome de down de 8 a 12 años.	Sistema de gestión	¿Cuáles cree usted que deben ser las estrategias adecuadas para el procedimiento de guiado en un museo cuyo nicho de mercado sean personas con síndrome de down?	Considera que una estrategia básica son las capacitaciones para poder atender todo tipo de casos de discapacidad.	Las capacitaciones son las estrategias adecuadas para un procedimiento de guiado para personas con síndrome de Down.
		¿Cómo cree usted que debe aplicarse el liderazgo en los guías, en este caso particular?	Deben de ser bastante empáticos y pacientes. Además ser dinámicos para poder entablar una conexión con el visitante.	El liderazgo en los guías se ve reflejado en la empatía y la paciencia.

		¿Cuáles son las principales herramientas de promoción de servicio que podría mejorar el sistema de gestión en un museo dirigido a personas con síndrome de down?	Principal herramienta de promoción son las redes sociales, muy aparte de ellos son las alianzas institucionales, como por ejemplo con las Ugeles para poder entablar una relación con este nicho en específico.	La principal herramienta de promoción son las redes sociales.
		¿En qué fases del procedimiento del guiado debe contarse con personal capacitado para este caso y si requiere un apoyo?	Se necesita de un personal capacitado en el la parte de la interacción con los visitantes, es una forma dinámica de llegar al visitante para que puedan llegar más a fondo de la explicación y conectar las diferentes salas.	Si se necesita personal capacitado básicamente en la interacción con el visitante y poder enlazar las salas.
		Calidad	¿De qué manera un museo puede planificar sus sistemas de gestión a través de la comprensión de las necesidades del cliente?	Trabajar administrativamente mediante la gestión implementando salas donde se pueda interactuar con los visitantes mediante talleres para así acercarse más al usuario.
	¿Cree usted que la cultura empresarial actual es inclusiva con este tipo de persona?		No es inclusiva pero no es porque no exista interés; se ha visto iniciativas, pero los museos se inclinan más para personas con discapacidad física.	No es inclusiva.

Fuente: Elaboración propia (2018)

Tabla 21. Matriz de triangulación de resultados

EXPERTOS					
CATEGORIA	INDICADOR	1	2	COMPARACIÓN	RESULTADO
SISTEMA DE GESTION	¿Cuáles cree usted que deben ser las estrategias adecuadas para el procedimiento de guiado en un museo cuyo nicho de mercado sean personas con síndrome de Down?	<p>Los guías deben de intentar compenetrarse con los niños, básicamente siendo empáticos.</p> <p>Que el niño vea en el monitor a una persona de confianza a quien debe de seguir.</p> <p>Considerando que dentro de las estrategias para un buen procedimiento es el tener la atención y la confianza del niño para que él se compenetre con la visita.</p>	<p>Considera que una estrategia básica son las capacitaciones para poder atender todo tipo de casos de discapacidad.</p>	<p>Los expertos coinciden que en la especialización por parte de los guías para atender a público específico. Sin embargo no solo cabe la especialización si no también los aspectos intrínsecos del ser humano como la empatía</p>	<p>Las estrategias para el procedimiento de guiado son la confianza para compenetrarse con los visitantes y las capacitaciones.</p> <p>Las estrategias adecuadas son aquellas que incluyan calidad en los aspectos de imagen, empatía y en los aspectos cognitivos; especializaciones</p>
	¿Cómo cree usted que debe aplicarse el liderazgo en los guías, en este caso particular?	<p>Manteniendo la empatía, valorando el equipo de trabajo, teniendo autoconfianza y serenidad para mantener el control.</p>	<p>Deben de ser bastante empáticos y pacientes. Además ser dinámicos para poder entablar una conexión con el visitante.</p>	<p>Los expertos coinciden en que se aplica el liderazgo mediante la empatía como también de la serenidad y paciencia para atender a este tipo de visitantes.</p>	<p>Se aplica liderazgo en los guías con empatía, serenidad y paciencia.</p>

	<p>¿Cuáles son las principales herramientas de promoción de servicio que podría mejorar el sistema de gestión en un museo dirigido a personas con síndrome de down?</p>	<p>Realizar campañas agresivas por televisión con programas más vistos para así poder convocarlos, realizando cronogramas de visitas. Aplicar la tecnología para poder llamar su atención, como por ejemplo brazaletes que tengan la función de sonar cuando las personas se alejen, así todos se concientizan a mantener la atención en el guía y dentro del mismo grupo.</p>	<p>Principal herramienta de promoción son las redes sociales, muy aparte de ellos son las alianzas institucionales, como por ejemplo con las Ugeles para poder entablar una relación con este nicho ene específico.</p>	<p>Los expertos exponen que las principales herramientas de promoción son los programas televisivos más vistos y las redes sociales.</p>	<p>Principales herramientas de promoción son los programas televisivos y las redes sociales.</p>
	<p>¿En qué fases del procedimiento del guiado debe contarse con personal capacitado para este caso y si requiere un apoyo?</p>	<p>Si se debe de contar con personas capacitadas durante todo el procedimiento de visita para que sea dedicado al grupo y dentro de las personas capacitadas se puede contar con personal de educación especial como practicantes.</p>	<p>Se necesita de un personal capacitado en el la parte de la interacción con los visitantes, es una forma dinámica de llegar al visitante para que puedan llegar más a fondo de la explicación y conectar las diferentes salas.</p>	<p>Los expertos coinciden en que si se debe de contar con personal capacitado aparte de los guías durante el procedimiento de guiado que es la interacción directa con el visitante.</p>	<p>Si se debe de contar con personal capacitado durante todo el procedimiento de guiado que es la interacción directa con el visitante.</p>

CALIDAD	<p>¿De qué manera un museo puede planificar su sistema de gestión a través de la comprensión de las necesidades del cliente?</p>	<p>Implementar un horario por turnos para guiado directamente para el servicio a personas con síndrome de down, teniendo mayor atención</p>	<p>Trabajar administrativamente mediante la gestión implementando salas donde se pueda interactuar con los visitantes mediante talleres para así acercarse más al usuario.</p>	<p>Los expertos exponen que se planifica un sistema de gestión organizándose, manteniendo un orden el cronograma de guiado ya sea con horarios específicos para visitas con personas con síndrome de down o implementando talleres para poder acercarse más al usuario.</p>	<p>Para planificar los sistemas de gestión a través de las necesidades del cliente es importante tener en cuenta el cronograma y un adecuado trato con el público objetivo. Un museo puede planificar su sistema de gestión mediante la organización.</p>
	<p>¿Cree usted que la cultura empresarial actual es inclusiva con este tipo de persona?</p>	<p>No es inclusiva, básicamente los museos son más dirigidos a personas regulares.</p>	<p>No es inclusiva pero no es porque no exista interés; se ha visto iniciativas, pero los museos se inclinan más para personas con discapacidad física.</p>	<p>Los expertos coinciden en que la cultura empresarial actual referente a los museos no es inclusiva</p>	<p>La cultura empresarial actual en museos no es inclusiva.</p>

Fuente: Elaboración propia (2018)

4.2. Discusión de la investigación

Durante el análisis de la discusión de los resultados, se realizó un análisis sobre la confiabilidad de los instrumentos tanto de manera externa como de manera interna; los cuales dieron un resultado positivo; dando la garantía de su uso para el presente estudio.

Para medir la consistencia externa de los instrumentos se obtuvo la ayuda de expertos; quienes brindaron el resultado siguiente:

Tabla 22. Validación de instrumentos por expertos

NOMBRE DEL EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	PORCENTAJE DE VALIDEZ
Carlos Roberto Bueno	Doctor	90%
Tania María Chávez	Magister	97%

Fuente: Elaboración propia (2018)

Siendo la validación externa de 94% se garantiza el uso de los instrumentos en base a la matriz de consistencia y operacionalización de las variables.

Para la validez externa del instrumento cuantitativo se utilizó el alfa de Cronbach tiene un valor de 60% dando paso al uso del instrumento.

Las limitaciones principales del estudio que deben ser consideradas en futuras investigaciones es el estudio del grupo objetivo; ya que presentan

características complicadas de medir longitudinalmente. El poder contactarse con personas con discapacidad intelectual en este caso en particular personas con síndrome de down llega ser un poco complicado ya que muchos de ellos no forman parte de alguna institución o colegio, son muy pocas las personas que forman parte de un grupo de aprendizaje; más allá de ello una característica importante de mencionar es el que el grupo objetivo es dependiente de otra persona y en el Perú existe poca motivación por la importancia del desarrollo e aprendizaje de este grupo de personas comenzando por las familias, la sociedad y el estado.

El grupo objetivo de la presente investigación fue desarrollado mediante el instrumento del cuestionario donde este fue formulado por preguntas accesibles y sencillas para su entendimiento, donde sus respuestas sean fáciles de desarrollarse y de esa manera poder obtener una respuesta al instrumento. Estas preguntas fueron desarrolladas de forma oral por medio de personas empáticas, quienes se acercaban a las personas una a una y de esa manera desarrollaban las preguntas del cuestionario; teniendo como único fin el poder llegar a las personas y tener de esa manera una respuesta esperada para el cuestionario.

Habiendo estudiado las variables de sistema de gestión con relación a la calidad sirve como punto principal para poder desarrollarse como estudio en otros rubros o contextos como el hotelero, agricultura, minería, textiles entre otros; ya que el sistema de gestión ayuda a la organización de cualquier tipo de empresa y un buen sistema de gestión mejora la calidad de cualquier tipo de servicio teniendo como resultado la satisfacción total de sus clientes; mantener un

adecuado sistema de gestión manejado a la par con la calidad de su servicio es importante para cualquier tipo de organización.

Por otro lado para el análisis del presente estudio se tomaron en cuenta investigaciones alternativas de las variables sistema de gestión y calidad las cuales permitieron identificar las principales ventajas y desventajas del estudio de las mismas. Por ejemplo Baños, N (2016) analiza la calidad de servicio al turista con discapacidad en la hotelería y plantea que el compromiso y el interés son parte importante para brindar una calidad de servicio óptima.

Una empresa del rubro hotelero y/o turístico no puede capacitar a su personal para la atención a dicho grupo objetivo sin un previo conocimiento de los procesos. En comparación con el análisis de la variable calidad de la presente tesis también es importante en el proceso de atención al visitante tomando en cuenta la capacidad de respuesta inmediata, el compromiso e interés por parte de los trabajadores, el conocimiento sobre el tema expuesto y la amabilidad del personal.

Farfán, C. (2015) analiza la calidad del servicio a través del sistema de gestión para el logro de resultados óptimos en la satisfacción de los clientes, propone una estandarización de los procesos. En la presente investigación se pretende estandarizar los procesos y visualizarlos a través de los canales de promoción que propone la investigación.

Canchumanya (2016) estudia la variable sistema de gestión de calidad y menciona que a través de un buen proceso toda empresa va a lograr la diferenciación ante la competitividad, la presente investigación pretende la

implementación de un sistema de gestión de calidad diferenciándose frente a otros del mismo rubro.

Abad, M & Pincay, D (2014) proponen un modelo de gestión basado en estandarización de procesos para el incremento de ventas de la organización en estudio. Lo que proponen los autores ayudara al implemento de estándares que permitirán generar una cultura de servicio.

Tîtu, M.; Răulea, A. & Tîtu, S. (2016) analizan la gestión de la calidad para mejorar las funciones internas de las organizaciones. En la presente investigación este enfoque mejorara tales funciones logrando un trabajo eficaz que beneficiara tanto al cliente interno como externo.

Con relación al estudio teórico de la variable sistema de gestión Pérez, J. (1994) manifiesta que para mantener un sistema de gestión favorable es importante la cultura empresarial, para que de esta manera los trabajadores estén comprometidos y orientados hacia un solo objetivo. Vivenciado con la realidad esto es vagamente orientado en empresas como museos, ya que no existe un control del manejo de sus actividades y en este caso los guías que son los que tratan directamente con los visitantes realizan su trabajo por criterio propio.

Muñis, L. (2003) propone que es necesario la existencia de un sistema de gestión en cualquier tipo de organización, ya que de esta manera se puede lograr medir el cumplimiento y evaluación de los objetivos de cada empresa, este es un elemento importante para el trabajo de dicha variable que es implementado por algunas organizaciones que mantienen claros sus objetivos.

La teoría sobre la dimensión procedimiento según Pérez, J. (1994) es aquello que se aplica de un sistema de gestión ya explícito, aquel método operativo que se comunica al trabajador para que este pueda desarrollar sus labores. Márquez, D. (2003) sostiene que al hablar de procedimiento se consideran tres situaciones diferentes “en primer lugar se alude a la acción y efecto de proceder, en segundo término, se dice que es el sistema que se sigue para hacer algo y en tercer lugar se dice que es el conjunto de normas o trámites que se siguen para la actuación”.

De esta forma se determina que los procedimientos son las acciones que se derivan a seguir para los trabajadores, aquello que hace que las labores establecidas sean estandarizadas y de esta manera permitir que nuestro servicio sea determinado uniforme para todos nuestros visitantes.

La teoría sobre la dimensión personal para Pérez, J. (1994). Determina que el personal es una pieza importante para cada organización por lo mismo de que cada uno realiza una determinada función de trabajo. Esto es importante para toda empresa de cualquier rubro ya que sin personal no existiría alguna empresa.

Fernández, E. & Junquera, B. (2013) propone que en una empresa no es suficiente contar solo con personas para realizar algún trabajo específico, sino que es necesario un clima que pueda motivar a los trabajadores y estos puedan ser capaces de explotar todo su talento. Esto es evidenciado en muchas empresas que específicamente son dedicadas a tratar con cliente directamente teniendo como fin el explotar todo el talento que sea positivo para la empresa.

Con relación al estudio teórico de la variable calidad Grönroos, C. (1990) determina que la calidad lo hace todo para una empresa, esta es primordial para

mantener en el mercado un servicio o producto, el mismo menciona que la calidad exige que las experiencias igualen las expectativas y es que al finalizar se puede determinar que esto ha tenido un resultado positivo cuando el cliente está satisfecho.

Del mismo modo Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L. (1993) determina que la calidad siempre va a producir beneficios para una empresa como es cuando un cliente satisfecho habla positivamente sobre un producto o servicio dado y de esta forma la empresa es diferenciada ante la competencia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se puede determinar que a través de la calidad de servicio se pueden vivenciar los visitantes para que ellos se sientan satisfechos, de esta forma es que sus expectativas ante la visita al museo son positiva teniendo así más visitantes interesados por vivenciar los servicios dados. Toda empresa que tenga interés en la satisfacción de sus clientes deben de pretender ser productivas a través de la calidad que ofrecen mediante su servicio y de esta manera mantener clientes satisfechos.

Respecto a la dimensión empatía Eisenberg, N. & Strayer, J. (1992) determina que es una capacidad que adopta un ser humano donde se puede poner en el lugar de otra persona, de esta forma un individuo puede lograr ponerse en el lugar de otro.

Bermejo, C. (2012) sostiene que la empatía es el arte de mirar a otro con el fin de comprenderlo. Esta es una costumbre que está relacionada con la moral de cada persona y es que muchos tienen la capacidad de diferenciar que está bien y que está mal. Actualmente muchas de las personas que trabajan en el

rubro de servicio pueden llegar a tener la capacidad de desarrollar la empatía ya que la misma está dentro de la vocación de servicio.

Por otro lado la teoría sobre la dimensión fiabilidad tiene relación con la seguridad y es que cuando se brinda un servicio el cliente llega a sentirse seguro por lo tan fiable que puede ser la calidad Creus, A. (1991).

Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L. (1993) resume que fiabilidad es la habilidad que mantiene una empresa por medio de sus empleadores para realizar el servicio prometido de manera cuidadosa. De esta manera se puede llegar a demostrar a los clientes que tan seria es la empresa con relación a lo que promete en su servicio; y es el cliente quien determina si el servicio brindado es de calidad o no.

Como conclusión al estudio de las variables sistema de gestión y calidad de servicio se infiere que para un óptimo proceso es necesaria la implementación de un programa de mejora que permita la comunicación fluida entre el Museo metropolitano de Lima y el grupo objetivo; esto generaría un incremento de visitas y una mejora en la experiencia del servicio adquirido.

Así mismo tanto la hipótesis general como las específicas arrojaron niveles mayores a 0.05 del nivel de significancia, lo que asocia significativamente ambas variables y cada una de sus dimensiones. Dichos resultados se ven reflejados dentro de cada uno de los indicadores presentados en la matriz operacional de la variable; por ejemplo la percepción del servicio recibido en el

MET por parte del grupo objetivo es buena en un 24,7% pero el 69,9% considera que debe de mejorar.

Dentro del aporte pragmático está incluido un sistema de procesos que se originan de principio a fin, siguiendo las pautas de los autores expertos en el tema mencionados en la investigación; se ha seguido una ruta de procesos en la observación de actividades, las labores y la organización del personal para la implementación de un diseño de proceso de sistema de gestión que no está implementado en el MET. Dentro de la propuesta se implementaran tres procesos que forman diferentes actividades; la primera etapa tiene relación con la atención para la reserva, siguiendo con una segunda etapa cuando ya se da la visita pactada o reservada y finalizando con la etapa de la adaptación de talleres.

CAPÍTULO V:

PROPUESTA: GUÍA DE SERVICIO ESPECIALIZADA

5.1. Presentación

La implementación de un Manual de servicio para visitantes con síndrome de down a museos aparece a consecuencia de los resultados generados de la presente investigación.

El fin es generar una mejora en la calidad de servicio para personas con síndrome de down en el museo metropolitano de Lima, trabajando de la mano con el sistema de gestión del mismo, mediante la aplicación de buenas prácticas de una forma estandarizada para establecer relación con el público este público.

Las personas con discapacidad intelectual en el Perú como lo es el síndrome de down no son visitantes usuales en Museos a pesar de tener algún tipo de afinidad con el mismo, aun así muestran interés en conocer nuevas cosas como también nuevos lugares, esto ocurre por la poca oportunidad o desinterés de prestarles este tipo de servicio.

5.2. Introducción

Las personas que trabajan en museos son conscientes del interés constante que tienen por lograr mantener un servicio de calidad para todos sus visitantes, es por ello que se tiene el propósito de la mejora constante del tipo de servicio que se le brinda a cada visitante.

Durante el proceso de la investigación se ha evidenciado que en el museo metropolitano de Lima presentan una buena calidad de servicio para sus visitantes con síndrome de down. A pesar de ello aún se mantiene una leve disconformidad de servicio prestado ocasionado por la falta de conocimiento hacia estas personas, del mismo modo no se realiza una visita guiada estandarizada; esta es realizada dependiendo del guía que lo realice.

5.3. Objetivo

Encaminar tanto al Museo metropolitano de Lima como a los diferentes museos existentes en nuestro país en el desarrollo de un servicio de calidad y estandarizado para personas con discapacidad intelectual; en este caso personas con síndrome de down.

5.4. Aportes principales

Para ofrecer cualquier tipo de servicio de calidad es necesario e importante conocer cuáles son las necesidades del visitante que vamos a recibir, manteniendo el único fin de satisfacer sus necesidades.

Por lo general ninguna persona mantiene un temperamento y/o comportamiento igual que otra, de la misma manera ocurre con las personas que tienen el síndrome de down. Como todos los demás, cada uno de ellos tiene su desarrollo individualmente; esto puede depender por el entorno familiar, el entorno social y sobre todo la educación que se les brinda.

El coeficiente intelectual de las personas con síndrome de down varía usualmente y este es medido por un test de inteligencia, parte de ello mantienen una discapacidad cognitiva moderada gracias a la atención temprana que vivencian como lo son las terapias y también de la educación que se va formando desde muy temprana edad.

Por otro lado otras personas con síndrome de down pueden mantener un coeficiente intelectual más elevado considerado discapacidad cognitiva ligera lo cual corresponde a personas que han tenido menos alteración en el cerebro. Del mismo modo existen un grupo muy pequeño que presenta una discapacidad cognitiva elevada o mayor la cual es relacionada con discapacidad cognitiva grave. (Asnimo, 2016. Perfil psicológico del Síndrome de down.)

Principales aportes a tomar en cuenta:

1. Mantener un interés en conocer el perfil de los diferentes visitantes que guiaras.
2. Lograr conocer sus necesidades y colocarte en su lugar de esa forma poder entenderlos más a fondo.
3. Manifestar disponibilidad y ganas por ayudar a un visitante.
4. Buscar siempre una solución ante los diferentes escenarios que se puedan presentar.
5. Conservar una postura positiva, evidenciando el interés por su satisfacción.
6. Aprende a escuchar sus inquietudes para poder resolverlas de la mejor manera.

5.5. Promoción del museo

Una acción importante para generar mayor afluencia de visitas es la buena promoción y difusión que se realiza para ello.

1. Página web

Una empresa puede llegar a muchos visitantes mediante una página web⁷; donde esta debe de estar organizada de una manera fácil para la captación de sus intereses, en ella se puede encontrar las características del museo donde se describe a detalle el servicio que brinda, considerando una pieza importante

⁷ Página web piloto <https://museometropolitanolima.webnode.pe/>

promocionar la accesibilidad que tienen para el manejo de visitas guiadas a personas con síndrome de down como también a personas con cualquier otro tipo de discapacidad.

Se promueve la divulgación del concepto del museo a través de la experiencia; es decir lo que pueden vivenciar al visitar el establecimiento, que es lo que pueden conocer y ello se les puede impartir mediante las fotografías.

Este portal sirve para un mayor contacto con el visitante, ya que de esta forma puede conocer cómo llegar al museo; el número telefónico, cómo poder hacer la reserva de las visitas y a la vez poder realizar las diferentes preguntas que se les puede presentar, captando así el interés de visita y no perdiendo aun posible cliente satisfecho.

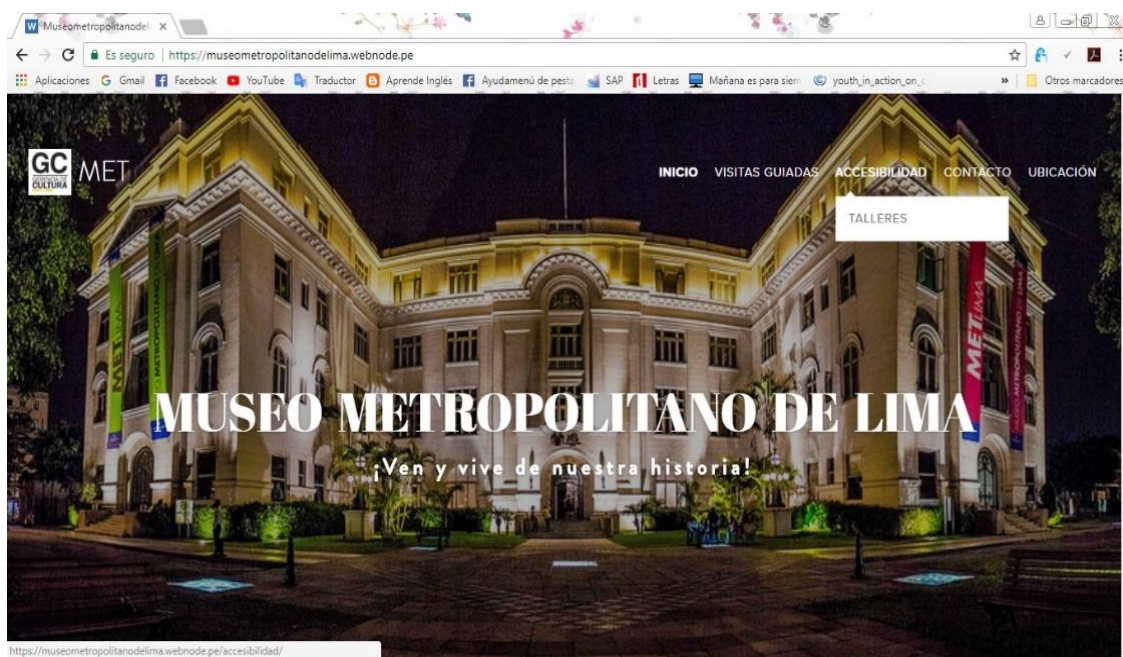


Figura 1. Porta de página web

Fuente: Elaboración propia (2018)

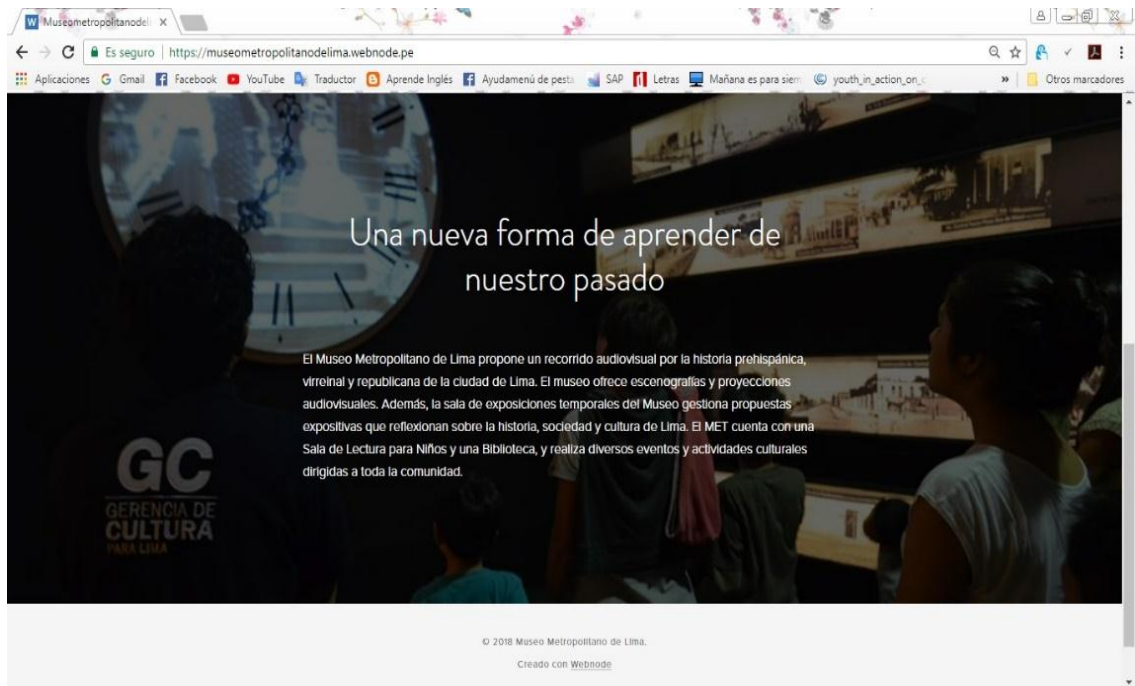


Figura 2. Descripción de museo
Fuente: Elaboración propia (2018)

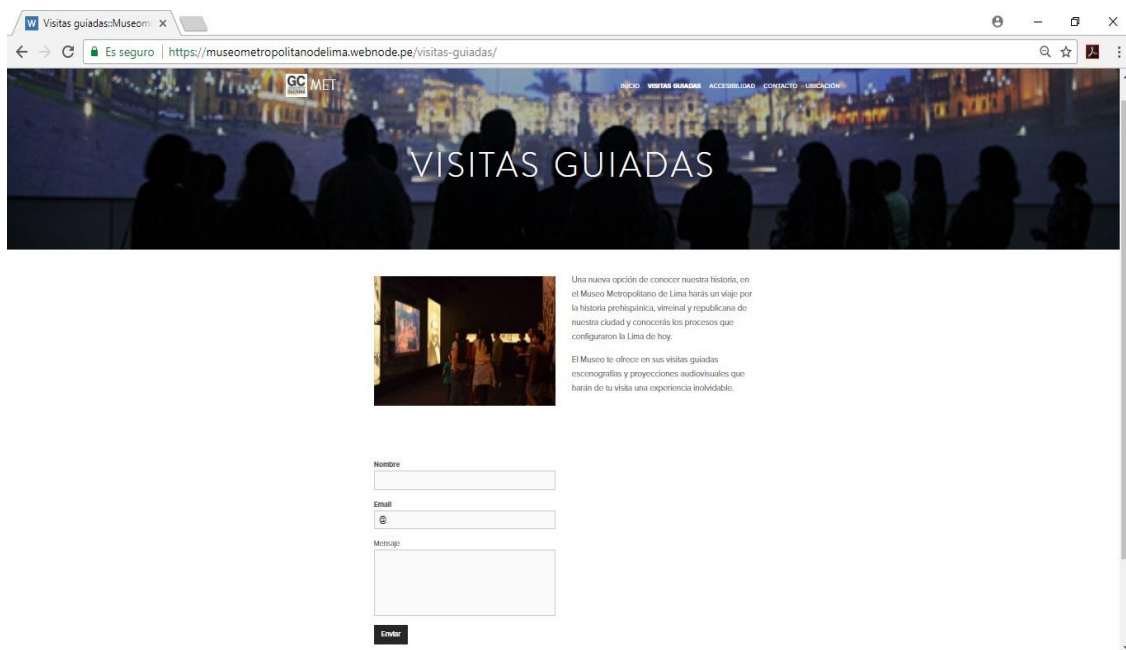


Figura 3. Visitas guiadas
Fuente: Elaboración propia (2018)

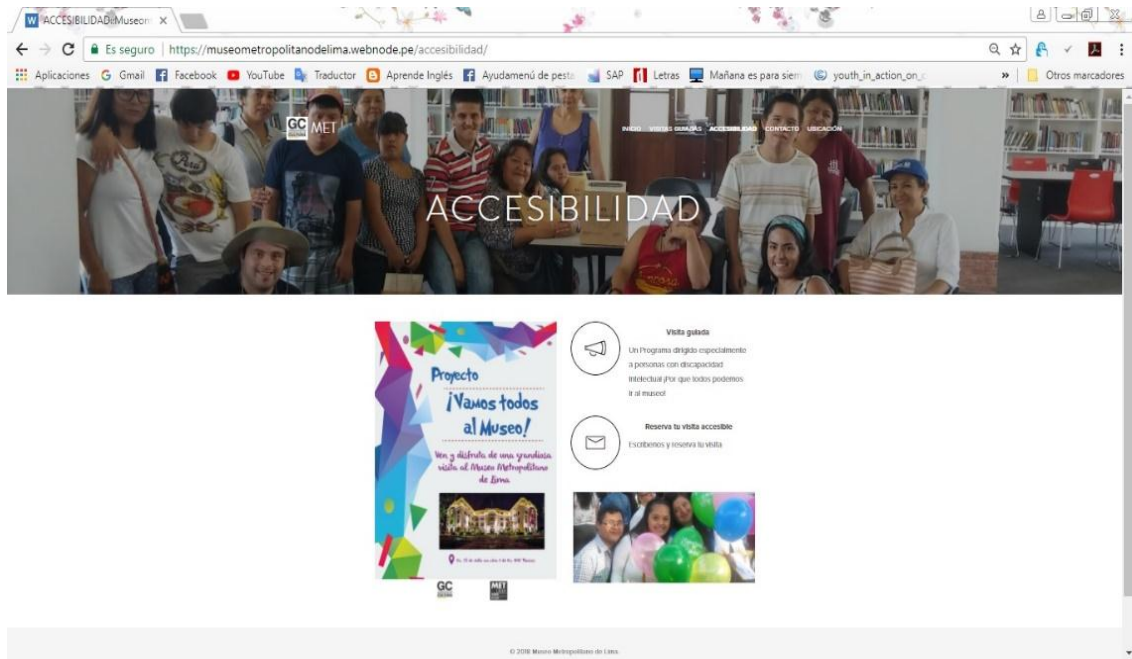


Figura 4. Página de accesibilidad
Fuente: Elaboración propia (2018)

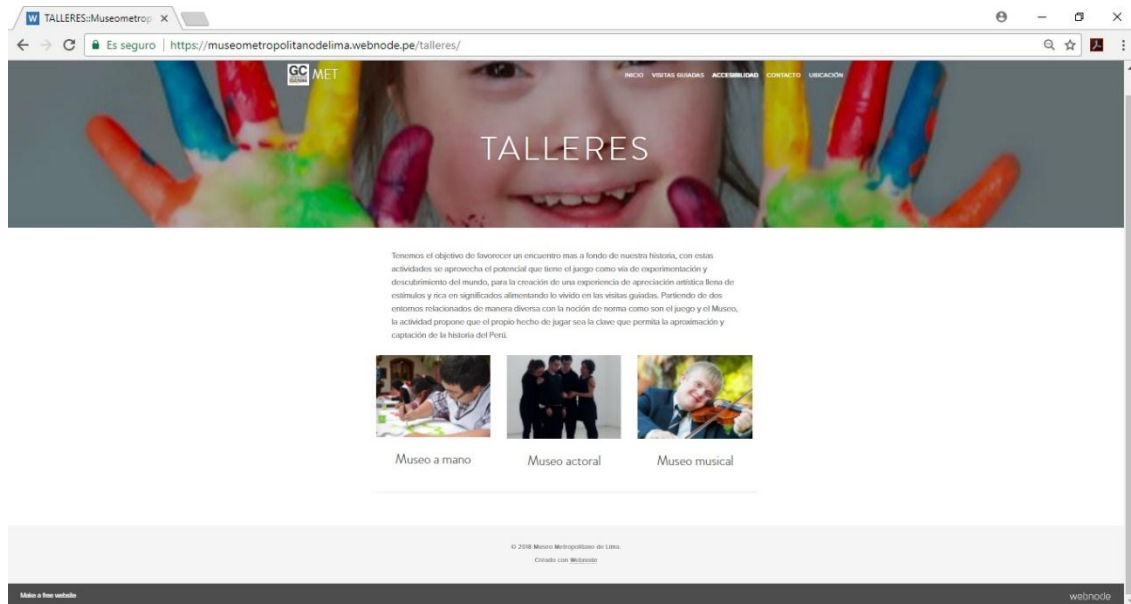


Figura 5. Página de talleres
Fuente: Elaboración propia (2018)



Figura 6. Contacto
Fuente: Elaboración propia (2018)

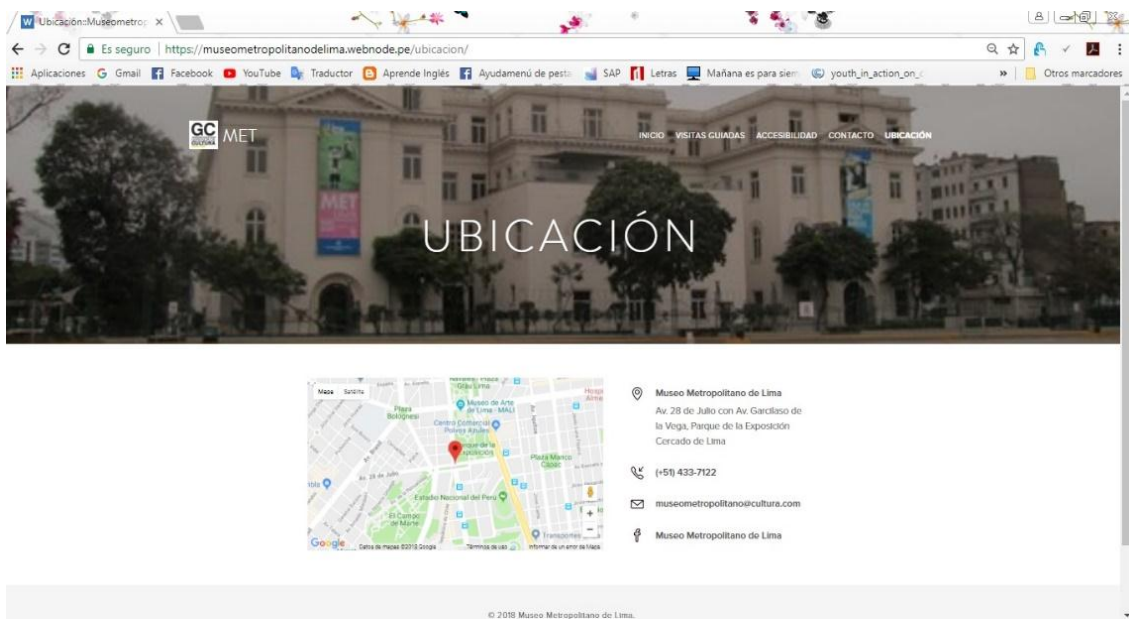


Figura 7. Ubicación
Fuente: Elaboración propia (2018)

2. Facebook

Hoy en día la herramienta de Facebook es muy poderosa, esta es utilizada para promocionar y captar diferentes tipos de clientes. Mediante ella se puede dar a conocer que es lo que se muestra en el museo, cual es el interés de la empresa y de qué forma se trabaja.

Es una forma muy rápida de poder llegar a diferentes puntos mediante la difusión, del mismo modo, se puede compartir con diferentes grupos de interés en particular. Para poder difundir el servicio accesible para personas con síndrome de down se puede compartir con diferentes grupos de instituciones donde esté involucrado este público, de esta manera se conoce el servicio y así recibimos más visitantes.

Es importante también mantener la página de Facebook activa, posteando las diferentes actividades que realiza el museo como también fotografías, de esta manera la página se hace más conocida y se atrae a visitantes interesados que por falta de información no conoce el servicio del museo.



Figura 8. Portada de Facebook
Fuente: Elaboración propia (2018)

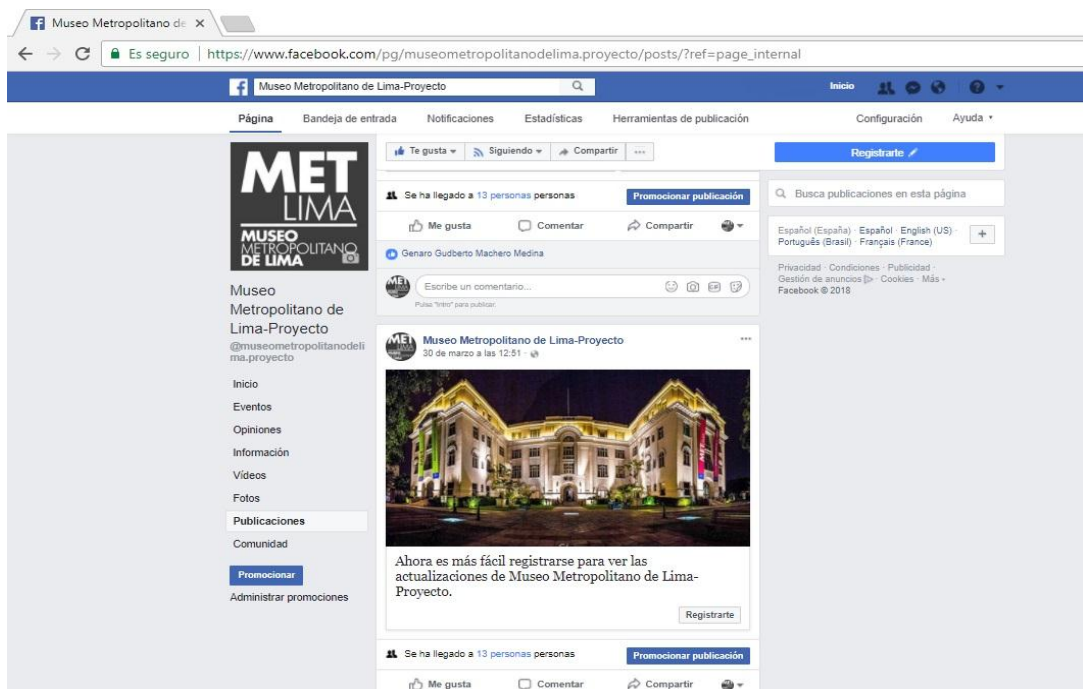


Figura 9. Acceso directo a registrarse
Fuente: Elaboración propia (2018)

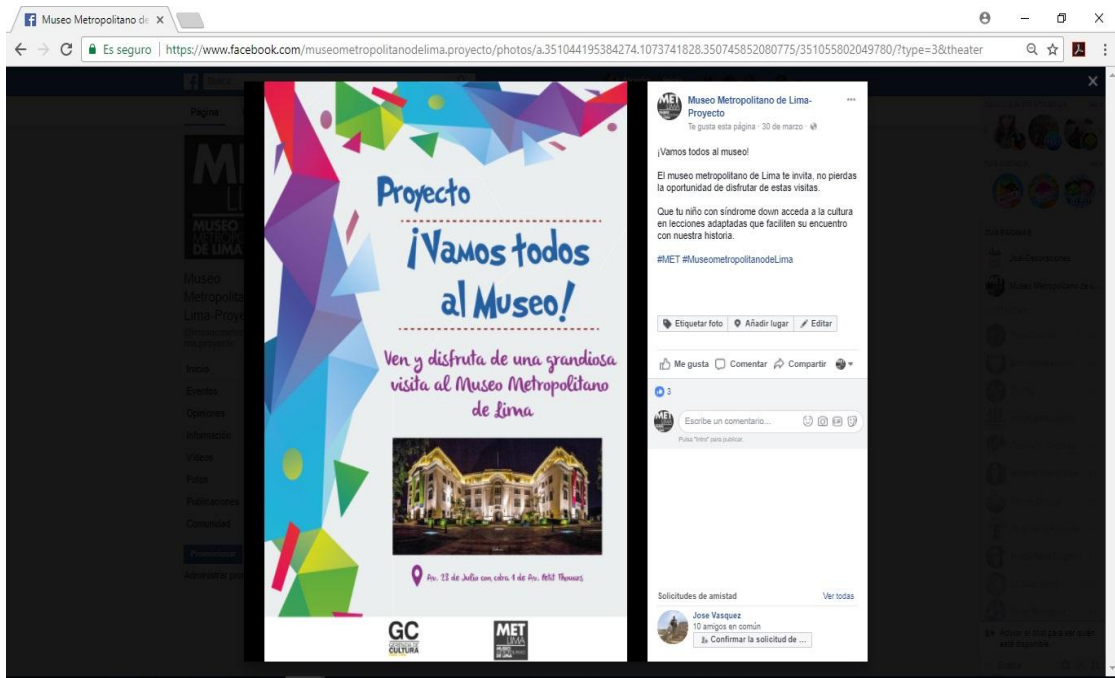


Figura 10. Promoción proyecto
Fuente: Elaboración propia (2018)



Figura 11. Publicación
Fuente: Elaboración propia (2018)



Figura 12. Publicación
Fuente: Elaboración propia (2018)

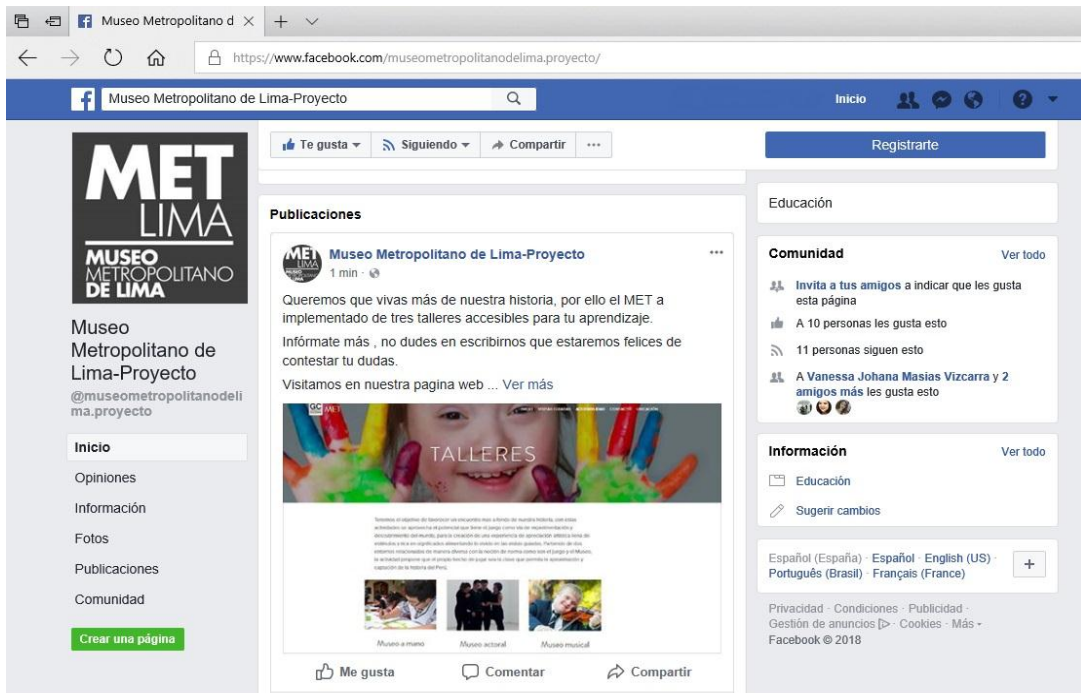


Figura 13. Promoción de taller
Fuente: Elaboración propia (2018)

5.6. Flujograma

Flujograma reserva de la visita

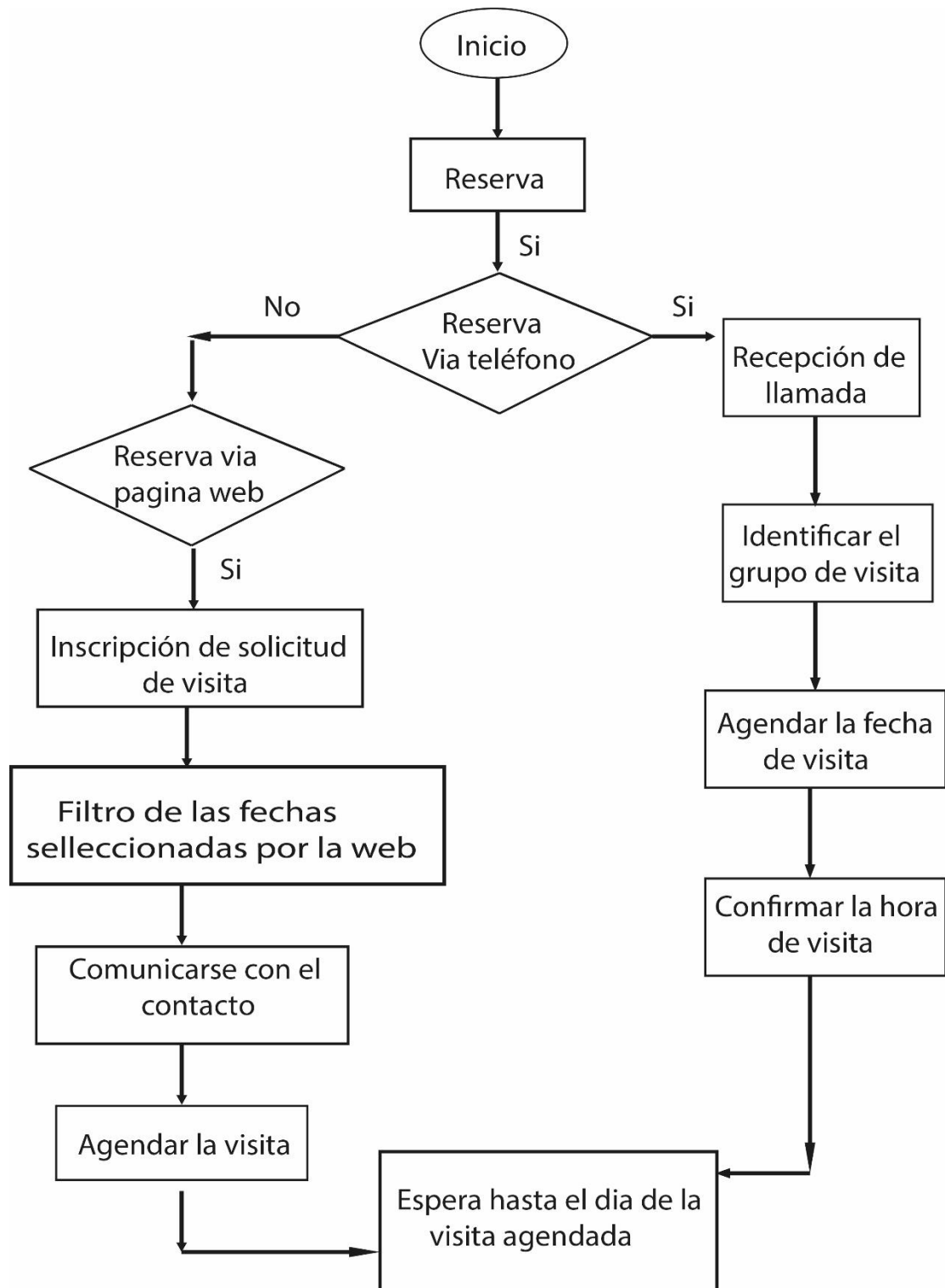


Figura 14. Flujograma reserva de la visita

Fuente: Elaboración propia (2018)

Flujograma del día de la visita

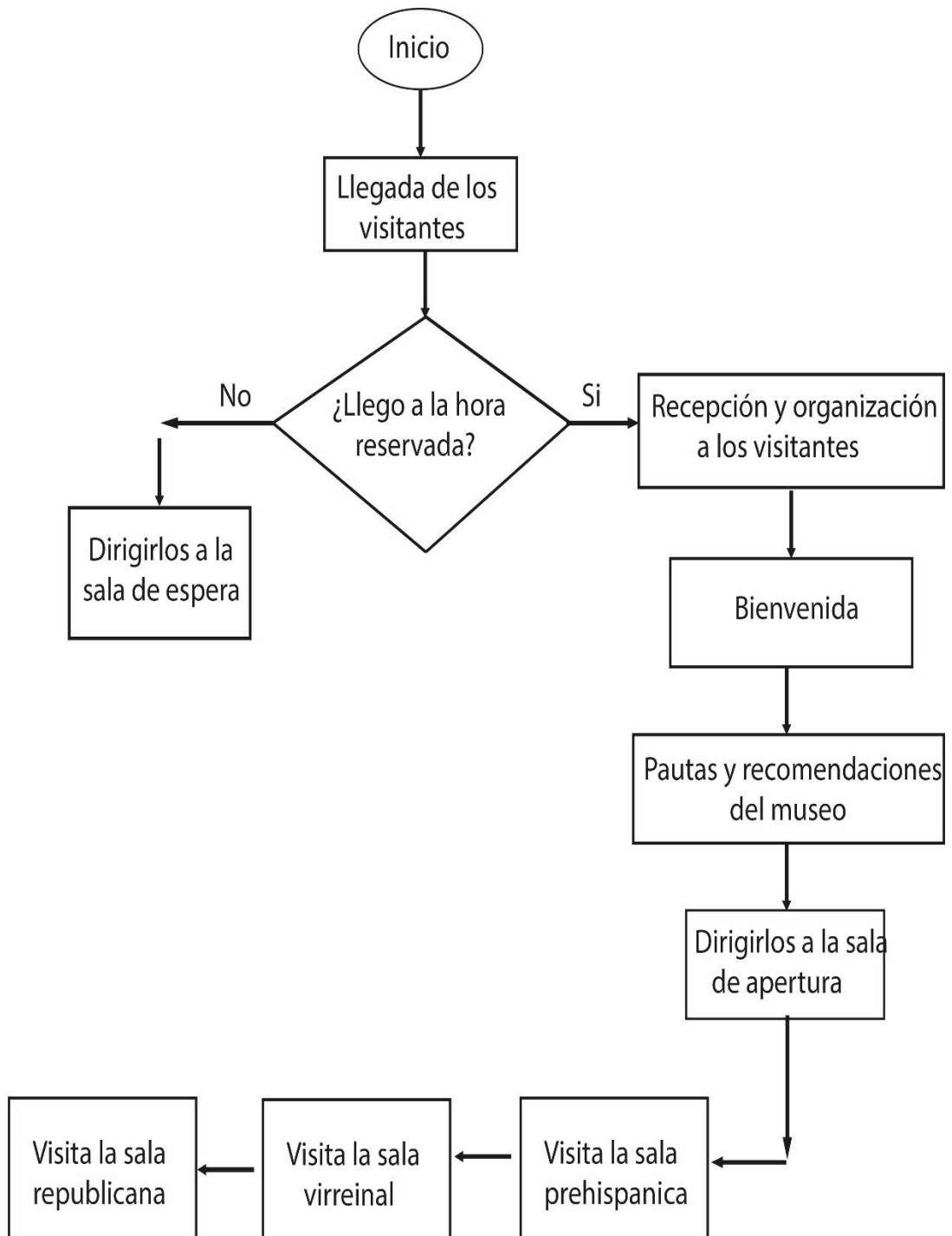


Figura 15. Flujograma del día de la visita

Fuente: *Elaboración propia (2018)*

Flujograma para talleres

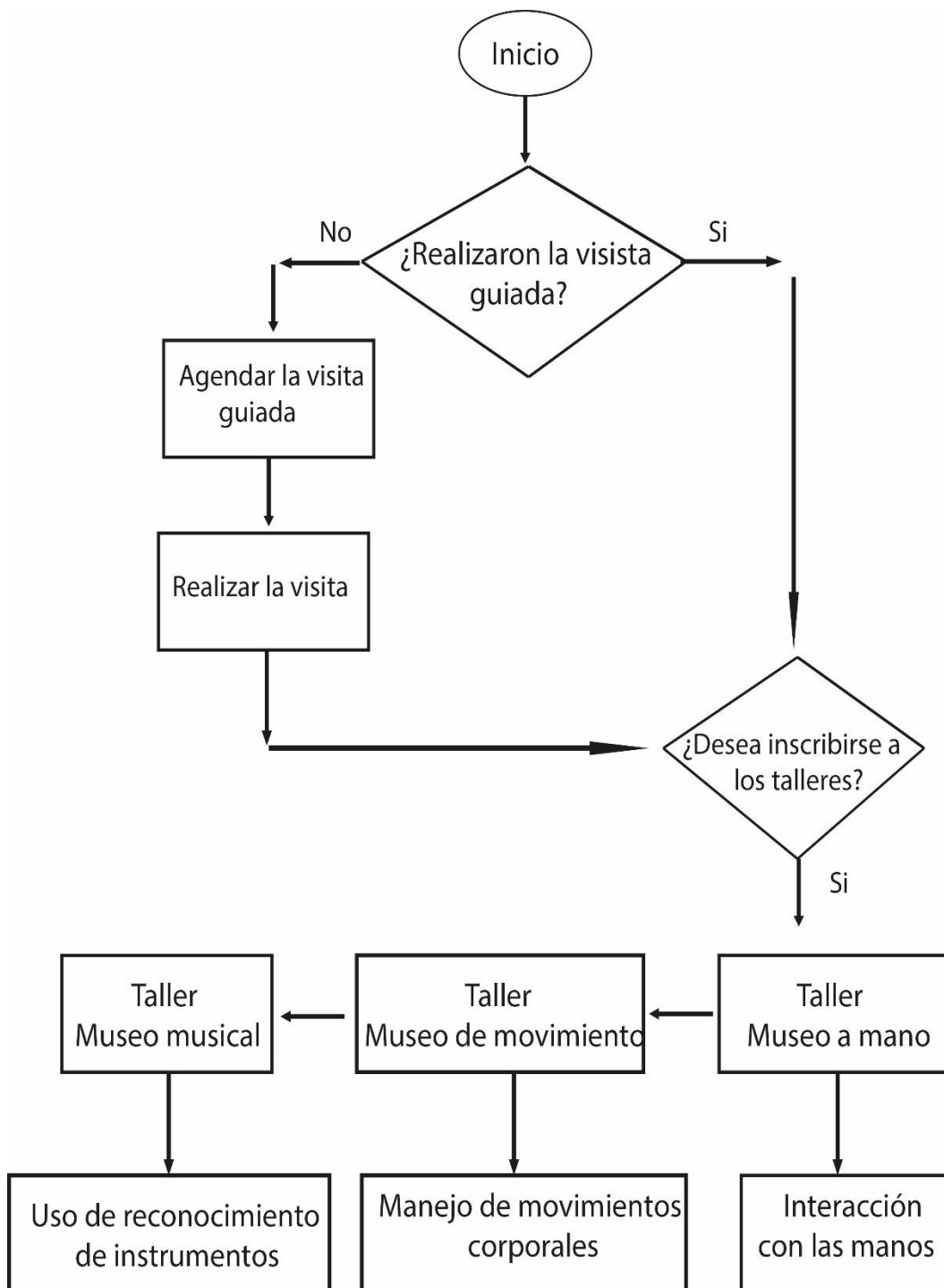


Figura 16. Flujograma para talleres

Fuente: *Elaboración propia (2018)*

5.7. Aplicación de talleres

En la actualidad se está trabajando más a fondo con todo lo que lleva el tema de inclusión social, el museo metropolitano de lima seria uno de los museos en Perú que trabajaría a favor de una mayor accesibilidad con relación a sus espacios; técnicas de guiado y actividades para personas con discapacidad en general, enfocándonos en la discapacidad intelectual donde están dentro las personas con síndrome de down; desarrollando la promoción del proyecto “Vamos todos al museo”; de esta manera se crea la aplicación de encuentros y la participación de personas de este tipo específico teniendo como fin su interacción con la sociedad y el desarrollo de su independencia personal.

a) Taller museo mano a mano

Se tiene como objetivo el de favorecer un encuentro temprano con el arte donde ellos mismos puedan experimentar los tipos de texturas y colores; esta actividad aprovecha el potencial de cada niño, donde a manera de juego cada niño pueda experimentar y descubrir de nuestra historia, dando a conocer lo observado y vivido durante la visita al museo.

Tabla 23. Duración del taller y horario

Duración del taller	(1 hora) 08:00 am- 09:00 am
Día de realización del taller	lunes y miércoles

Fuente: Elaboración propia (2018)

b) Taller museo de movimiento

Este taller tiene como finalidad activar la motricidad de cada niño a través de la danza y el baile, teniendo como característica la diferenciación de danza de las diferentes etapas vivenciadas en la visita al museo como en la época prehispánica, virreinal y republicana; donde de forma didáctica ellos puedan divertirse y a la vez aprendiendo de nuestra historia.

Tabla 24. Duración del taller y horario

Duración del taller	(1 hora) 09:00 am- 10:00 am
Día de realización del taller	Martes y jueves

Fuente: Elaboración propia (2018)

c) Taller museo musical

La música es una forma didáctica de enseñar, es por ello que mediante instrumentos en este taller pueda desarrollarse la concentración y destreza de talento. Aprendiendo a diferenciar los tipos de instrumentos que han existido en nuestra historia al pasar el tiempo y a su vez vivenciando a través del tacto el sonido que surge de cada instrumento.

Tabla 25. Duración del taller y horario

Duración del taller	(1 hora) 09:00 am- 10:00 am
Día de realización del taller	Jueves y viernes

Fuente: Elaboración propia (2018)

5.8. Plan de capacitación

El plan de capacitación para los colaboradores del museo metropolitano de Lima es en base a discapacidad intelectual, directamente a personas con síndrome de down.

Esta capacitación tiene el fin de un proceso educacional para los colaboradores como también al personal que labora en la gestión; en dominio y diseño de las actividades a cumplir de sus colaboradores; siendo una estrategia para la captación de nuevos clientes y de esta manera la promoción del museo.

De esta manera el personal adquiere y desarrolla nuevos conocimientos y habilidades para el trato adecuado del grupo objetivo, modificando así actitudes con relación a la organización.

Fines del plan de capacitación

Teniendo el propósito de promover eficacia organizacional fomentada por la calidad de servicio brindada a los visitantes, destacando la empatía y fiabilidad que los colaboradores exponen al trato con los visitantes.

Elevando el nivel de rendimiento de los colaboradores y a su vez el incremento de su desempeño para generar la satisfacción de los visitantes por medio de la calidad de servicio.

- Adquirir el conocimiento de este público objetivo para de esta manera tener un mayor alcance de las necesidades específicas que este tipo de personas necesitan.
- Crear nuevos objetivos de mayor alcance para la satisfacción de las expectativas que tienen los visitantes al realizar su visita.
- Generar conductas positivas para el mejor manejo de la atención; priorizando las necesidades específicas del grupo objetivo.
- Satisfacer con más eficacia los requerimientos o necesidades futuras de los visitantes.

Objetivo del plan de capacitación

Preparar al personal para la realización eficiente de sus labores, brindando de esta forma oportunidades de desarrollo personal como profesional para una atención estandarizada a los visitantes, creando de esta manera una mejor cultura empresarial para contribuir a un servicio de calidad.

Temas de la capacitación

1. Desarrollo de un mejor manejo del sistema de gestión

Este tema tiene como fin el desarrollo del tema sobre el sistema de gestión, considerando procesos a llevar desde la jefatura para la organización de las actividades que desempeñaran los colaboradores, generando estrategias para ejercer en la solución de dificultades, manteniendo como prioridad el objetivo principal de la organización.

2. Programa de aprendizaje sobre el síndrome de down

El objetivo de esta capacitación es el de brindar conocimiento con relación a la discapacidad intelectual, teniendo como punto principal las personas con síndrome de down, brindando la información necesaria para el mejor manejo de escenarios durante las visita de personas con síndrome de down y adquirir conocimientos para conocer más a fondo las necesidades que generan este tipo de personas durante un recorrido de visita guiada.

Presupuesto

Tabla 26. Presupuesto

Descripción	Días	Horas	Costo
Charla sobre un mejor manejo del sistema de gestión	1 día	5:00 pm a 6:00 pm	S/ 200.00 soles
Coffee break	1 día	6:00 pm a 6:45	S/ 150.00 soles
Charla sobre: Programa de aprendizaje sobre síndrome de down.	1 día	7:00 pm a 8:00 pm	S/ 300.00 soles
Total			S/ 650.00 soles

Fuente: Elaboración propia (2018)

Condiciones del presupuesto:

- ✓ La realización del presupuesto es tomando en cuenta el número de colaboradores que mantiene el museo metropolitano de Lima hasta la fecha, los cuales se considera 20 personas.
- ✓ Se considera por el precio presupuestado que la charla se llevará a cabo en las instalaciones del museo.
- ✓ Se considera por el precio presupuestado que la charla se llevara a cabo con los instrumentos de sonido, proyector y escenario del museo.
- ✓ El coffee break está estipulado para servirse durante el término de la primera charla, contando con una persona para el servicio y para la cantidad de 20 personas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Se concluye que de acuerdo del estudio de las variables sistema de gestión y calidad de servicio; que un adecuado sistema de gestión mejora la calidad de servicio.

En relación a los resultados de la hipótesis general se concluye que existe una correlación significativa entre la variable de sistema de gestión y la variable calidad, siendo esta correlación de 1. Por tanto se infiere que a través de la implementación de un adecuado sistema de gestión se genera una óptima calidad de servicio.

Asimismo por medio de la entrevista realizada a expertos se puede concluir que los procesos y estrategias que se realizan bajo una gestión adecuada son indispensables para que un servicio sea de calidad; a ello se suma la mejora mediante las capacitaciones que permiten que los colaboradores estén más preparados.

Gracias al trabajo de campo que se realizó mediante la invitación a instituciones con personas con síndrome de down, se puede determinar que es importante el trabajo que se realiza durante la gestión para la distribución de actividades para impartir un servicio de calidad y los visitantes queden satisfechos.

2. Los procedimientos que imparte el museo metropolitano de Lima son adecuados para brindar una óptima calidad de servicio a sus visitantes de síndrome de down; respecto a los resultados obtenidos en la encuesta a las personas que realizaron la visita guiada; se concluye que el servicio recibido desde la llegada al museo tiene un nivel bueno en la escala de Likert con un resultado de 70%; del mismo modo la atención durante el guiado está calificada de la misma forma con un 73%, finalizando con la satisfacción de los visitantes con un resultado de 99% de aceptación.

3. El personal que labora en el museo metropolitano de Lima está capacitado para brindar una adecuada calidad de servicio a sus visitantes con síndrome de down. Mediante la técnica de la observación se puede concluir que el personal que labora en el MET muestra constante amabilidad en la prestación de servicio, del mismo modo se evidencia el interés para que los visitantes queden satisfechos con el servicio brindado. Asimismo se evidencia el alto interés de entender al grupo objetivo pero aún mantienen un limitado conocimiento con relación a personas con síndrome de down lo cual llegará a ser solucionado con la capacitación en base a este tema en específico.

RECOMENDACIONES

1. El sistema de gestión que imparte el MET mejora la calidad de servicio hacia sus visitantes, para ellos es recomendable que mediante la gestión se promueva un sistema de control, siguiendo paso a paso las actividades que cumplen los colaboradores; del mismo modo hacer un seguimiento para determinar si se está cumpliendo el objetivo principal de la empresa.
2. Los procedimientos que imparte el museo metropolitano de Lima son adecuados para brindar una óptima calidad de servicio a sus visitantes de síndrome de down; lo cual se ha evidenciado en la presente investigación; sin embargo el procedimiento actual en que trabajan los colaboradores es limitado, llevando el guiado de una forma monótona lo cual debería de variar por el tipo de visitante como es el caso de persona con discapacidad intelectual como síndrome de down. Para ello es recomendable que se implemente un buzón de sugerencias y recomendaciones para así poder determinar en qué se puede mejorar.
3. El personal que labora en el MET está capacitado para brindar un servicio de calidad ya que evidencian empatía y vocación de servicio al momento de brindar la atención, del mismo modo es recomendable el promover hacer una alianza estratégica con la universidad san Martín de Porres, dicha alianza estratégica será beneficiosa para ambas partes; generando así el incentivo hacia los trabajadores para el estudio de nuevos cursos y el intercambio de practicantes, para la realización de sus prácticas pre profesionales en el MET.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliográficas

- Baños, N. (2016). *La calidad del servicio y atención al turista con discapacidad en los hoteles del balneario de Huacachina del distrito de Ica*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Bermejo, C. (2012). *Empatía terapéutica: La composición del sanador herido*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Canchumanya, R. (2016). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- CONADIS Mendives, M.; 2017
- Creus, A. (1991) *Fiabilidad y seguridad de procesos industriales*. Barcelona: Marcombo
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.
- Eisenberg, N. & Strayer, J. (1992). *La empatía y su desarrollo*. Bilbao: Ed. Desclée de Brouwer.
- Farfán, C. (2015). *La gestión de servicio como propuesta de mejora para la satisfacción del cliente caso: Museo San Francisco de Lima*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Fernández, E. & Junquera, B. (2013). *Iniciación a los recursos humanos*. Oviedo: Ed. Septem Ediciones.

- Grönroos, C. (1990). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.
- Kotler, P.; Bowen, J.; Makens, J.; García de Madariaga, J. & Flores, J. (2011). *Marketing turístico*. Madrid: Ed. Pearson Education.
- Márquez, D. (2003). *Los procedimientos administrativos materialmente jurisdiccionales como medios de control en la administración pública*. México: Ed. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Muñis, L. (2003) *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. Barcelona: Ed. Gestión 2000, 2003
- Pérez Legoas, L.A. (2014). *Estadística básica para las ciencias sociales*. Lima: Ed.UNMSM
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. Madrid: Ed. Esic
- Sampieri, H. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Ed. McGRAW-HILL
- Supo, J. (2012). *Seminarios de investigación Científica*. Lima: Ed.UNMSM
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

Electrónicas

- Abad, M. & Pincay, D. (2014). *Análisis de Calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>

- Banco de la Republica Actividad Cultural. Museo del Oro Banco de la Republica. *Visita en lenguas y señales*. Recuperado de: <http://www.banrepcultural.org/museo-del-oro/sordos>
- Carbajal, A. *Red de Museos para la atención a personas con discapacidad*. Recuperado de: <https://www.timeoutmexico.mx/ciudad-de-mexico/arte/red-de-museos-para-la-atencion-a-personas-con-discapacidad>
- Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (2016). *Informe temático N°2 Síndrome de down en el Perú*. Recuperado de: [file:///C:/Users/G42368/Downloads/Down Observatorio Marzo22 2016 fin al%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/G42368/Downloads/Down%20Observatorio%20Marzo22%202016%20fin%20al%20(1).pdf)
- Duque, E. (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Lara, J. (2017). *Museo Metropolitano de Lima reabrirá tras dos años paralizado*. El comercio. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/lima/museo-metropolitano-lima-reabrira-dos-anos-paralizado-419728>
- Maceira, L. (2008). *Los museos en la educación de personas jóvenes y adultas*. Recuperado de: <http://www.crefal.edu.mx/rieda/images/rieda-2008-1/exploraciones1.pdf>
- Ministerio de Cultura. (2012). *Guía de museos del Perú*. Recuperado de: <http://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/paginternas/tablaarchivos/2013/09/quiamuseos191212.pdf>
- Ministerio de educación, cultura y deporte. *Museos+ Sociales*. Recuperado de: <http://www.mecd.gob.es/museosmassociales/presentacion.html>

Ministerio de educación, cultura y deporte. *Plan Museos+ Sociales*. Recuperado de:

<http://www.mecd.gob.es/dms/microsites/cultura/museos/museosmassociales/presentacion/plan-museos-soc.pdf>

Museo Nacional de arte Reina Sofía. *Programación educativa*. Recuperado de: http://www.museoreinasofia.es/sites/default/files/programa_educativo_2016-2017_web.pdf

Promperu. (2007) *Perfil del turista cultural*. Recuperado de: http://promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/Uploads_mercados_y_segmentos_segmentos_1004_Publicacion-Perfil-del-Turista-Cultural.pdf

Serna , A.; Vanegas, A.; Álvarez, E.; Niño , N. & Ramírez, D. (2005). *Propuesta didáctica para el desarrollo de repertorios básicos de atención y memoria en niñas y niños con síndrome de down integrados al aula regular*. Educación y pedagogía Vol. XVII N°41. Recuperado de: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/revistaeyp/article/view/6031/5437>

Tîtu, M.; Răulea, A. & Tîtu, S. (2016). *Measuring Service Quality in Tourism Industry*. Procedia Social and behavioral Sciences. Recuperado de: https://ac.els-cdn.com/S1877042816301914/1s2.0S187704281630191main.pdf?_tid=6b7e6d1aaa0f11e792310000aab0f01&acdnat=1507237066_d0491786be9b1067c96753dca97ff3c4

Verdugo, M. (2002). *Análisis de la definición de discapacidad intelectual de la asociación americana sobre retraso mental de 2002*. Recuperado de: http://inico.usal.es/publicaciones/pdf/AAMR_2002.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables
General	¿Es adecuado el sistema de gestión en el museo metropolitano de Lima o es un impedimento para brindar una buena calidad de servicio a los turistas nacionales con síndrome de down de 8 a 12 años?	Analizar si un adecuado sistema de gestión mejoraría la calidad de servicio en el Museo metropolitano de Lima para los turistas con síndrome de down de 8 a 12 años	Si mejoraría la calidad de servicio un adecuado sistema de gestión en el Museo metropolitano de Lima para turistas con síndrome de down de 8 a 12 años.	Sistema de gestión
Específicos	¿Son adecuados los procedimientos que imparte el Museo metropolitano de Lima para brindar una óptima calidad de servicio a sus visitantes con síndrome de down de 8 a 12 años?	Determinar si los los procedimientos que imparte el MET son adecuados para brindar una óptima calidad de servicio a sus visitantes de síndrome de down de 8 a 12 años.	Los procedimientos que imparte el Museo metropolitano de Lima si son adecuados para brindar una óptima calidad de servicio a sus visitantes de síndrome de down de 8 a 12 años.	Calidad
	¿Está capacitado el personal del Museo metropolitano de Lima para brindar un servicio de calidad a sus visitantes con síndrome de down de 8 a 12 años?	Determinar si el personal que labora en el MET está capacitados para brindar una adecuada calidad de servicio a sus visitantes con síndrome de down de 8 a 12 años.	El personal que labora en el MET si está capacitado para brindar un servicio de calidad a personas con síndrome de down.	

Fuente: Elaboración propia (2018).

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS
Sistema de gestión	Pérez, J. (1994). "Un sistema de gestión de la calidad correctamente implantado asegura que todas las actividades empresariales van dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo.	Procedimiento	Aplicación de un sistema de trabajo que se comunica al trabajador como un aporte los mecanismos de acción.	Planeación de estrategias	I
				Liderazgo	II
				Promoción de servicio	III, 1,2
				Capacidad de respuesta	3,b,5
		Personal	Persona que realiza una función con relación a sus responsabilidades laborales.	Personal capacitado	IV,a
				Calidad de servicio	4,8,c
				Conocimiento	d
				Clima laboral	e
Calidad	Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993) "la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones	Empatía	Actitud de interés y atención personalizada que ofrece una organización a sus clientes.	Comprensión de las necesidades del cliente	V,f
				Atención individualizada	G,6
				Cultura empresarial	VI
				Disponibilidad de ayuda	h
		Fiabilidad	Capacidad de una organización para realizar el servicio prometido de una forma fiable y cuidadosa, para demostrarle al cliente su capacidad y habilidad.	Cumplir con lo prometido	7
				Interés por la satisfacción del cliente	i
				Habito de prestar un buen servicio	3,j
				Confiabilidad del servicio	k

Leyenda:

Los números Romanos pertenecen a la entrevista

Los números arábigos pertenecen al cuestionario

Las letras pertenecen a la observación

Fuente: Elaboración propia (2018).

Anexo 3. Cuestionario

Sexo M F

Edad _____

Distrito _____

1. ¿Visitas museos con frecuencia?

Si No

2. ¿Cómo te enteraste del MET?

a. Otros amigos

b. Familia

c. Institución

3. A la hora que visitaste el MET y has tenido una duda. ¿Qué tan rápido han respondido?

a. Muy lento

b. Lento

c. Rápido

d. Muy rápido

4. ¿Qué le ha parecido el servicio recibido?

a. Pésimo

b. Malo

c. Regular

d. Bueno

e. Excelente

5. ¿Qué te pareció el guiado?

a. Pésimo

- b. Malo
- c. Regular
- d. Bueno
- e. Excelente

6. ¿Qué tan personalizada sentiste la atención?

- a. Bajo
- b. Regular
- c. Medio
- d. Alto

7. A la hora de finalizar el recorrido. ¿Se sintió satisfecho?

- Si No

8. De todos los museos que asistió. ¿Le prestaron un buen servicio? (Si respondió la pregunta 1

- Si No

Anexo 4. Guía de entrevista

HIPÓTESIS	CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
<p>Un adecuado sistema de gestión en el Museo metropolitano de Lima mejorará la calidad de servicio para turistas con síndrome de down de 8 a 12 años.</p>	<p>Sistema de gestión</p>	¿Cuáles cree usted que deben ser las estrategias adecuadas para el procedimiento de guiado en un museo cuyo nicho de mercado sean personas con síndrome de down?		
		¿Cómo cree usted que debe aplicarse el liderazgo en los guías, en este caso particular?		
		¿Cuáles son las principales herramientas de promoción de servicio que podría mejorar el sistema de gestión en un museo dirigido a personas con síndrome de down?		
		¿En qué fases del procedimiento del guiado debe contarse con personal capacitado para este caso y si requiere un apoyo?		
	<p>Calidad</p>	¿De qué manera un museo puede planificar sus sistemas de gestión a través de la comprensión de las necesidades del cliente?		
		¿Cree usted que la cultura empresarial actual es inclusiva con este tipo de persona?		

Fuente: Elaboración propia (2018).

Anexo 5. Observación

Indicadores	Si	No
Personal capacitado		
Capacidad de respuesta		
Calidad de servicio		
Conocimiento		
Clima laboral		
Comprensión de la necesidad del cliente		
Atención individualizada		
Disponibilidad de ayuda		
Interés por la satisfacción del cliente		
Hábito de prestar un buen servicio		
Confiabilidad del servicio		

Fuente: Elaboración propia (2018).

Anexo 6. Permiso para la aplicación de encuestas

Congo

Lima 29 de Noviembre de 2017

Sra. Teresa Carrasco
Directora del Museo metropolitano de Lima.



De mi mayor consideración tengo bien dirigirme a usted para saludarla y al mismo tiempo solicitarle el permiso correspondiente para realizar las visitas guiadas a niños con síndrome de down que por motivo de un proyecto de investigación serán invitados a visitar el museo metropolitano de Lima. Del mismo modo solicitarle el permiso de utilizar un espacio o salón donde podamos realizar las encuestas correspondientes para dicho proyecto de investigación.

Quedo a su entera disposición para poder confiarle los resultados correspondientes luego de culminar la investigación establecida.

Ruego ante usted por su calidad de persona pueda aceptar mi solicitud.

Agradezco por su valioso tiempo y consideración.

Saludos cordiales.

Alondra Jesús Machero Rodriguez
aljemaro_199@hotmail.com
942784819