



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA

“Satisfacción del visitante al museo de sitio Bodega y Quadra  
en el Centro Histórico de Lima, 2018”

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

**AUTOR:**

Montes de Oca Mendoza, Julia Lucia

**ASESOR:**

Mgtr. García Ipanaque, Luisa Isabel

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS  
N° 057 - 2018 / EP- ATH - DPI**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 057-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

**PRIMERO:**

Aprobar por unanimidad ( )  
Aprobar por mayoría (X)  
Desaprobar ( )

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) MONTES DE OCA MENDOZA LUCIA, denominado:

**"SATISFACCIÓN DEL VISITANTE AL MUSEO DE SITIO BODEGA Y QUADRA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LIMA, 2018 "**

**SEGUNDO:** Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	POR MAYORÍA

Presidente (a) MGTR. JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER

Miembro (a) MGTR. BAZALAR PAZ MIGUEL ANGEL

Miembro (a) MGTR. BUTRON SANCHEZ ANSELMO MARTIN

Los Olivos, 10 de diciembre de 2018



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Quisiera dedicar este trabajo a mi querida familia, que me motiva cada día a salir adelante, a mis amigos, que me dan aliento y me acompañan en las buenas y en las malas, a todos aquellos que a lo largo de la carrera me han apoyado y avanzado a mi lado.

A las personas especiales en mi vida, a todos aquellos que me motivaron a seguir adelante, que me apoyaron y estuvieron conmigo a través de cualquier situación, a todos ellos les agradezco de todo corazón.

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Montes de Oca Mendoza, Julia Lucia con DNI 46441276 de acuerdo a las disposiciones vigentes del Reglamento de la Universidad Cesar Vallejo respecto a los Grados y Títulos, de la Facultad de Ciencias empresariales y la Escuela de Administración de turismo y hotelería, declaro bajo juramento que toda la investigación presentada es veraz y autentica.

Asimismo, declaro que la investigación presentada en esta tesis es auténtica, así como los datos y resultados formulados.

Es por ello que tomo responsabilidad ante cualquier falsedad y omisión de la información aportada, asumiendo cualquier disposición de acuerdo a la normativa de la universidad.

Lima 10 de diciembre del 2018



---

Montes de Oca Mendoza, Julia Lucia

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado de la Universidad César Vallejo – Sede Lima Norte:

Ante ustedes presento la tesis titulada: **Satisfacción del visitante al museo de sitio Bodega y Quadra en el Centro Histórico de Lima, 2018**, que cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

Esta investigación cuenta con 6 capítulos, los cuales presento a continuación. El primero es la introducción, exponiendo la realidad problemática del estudio, los trabajos previos, las teorías sobre el tema, la formulación de los problemas, así como sus objetivos, la justificación y la hipótesis planteada. El segundo explica la metodología aplicada para hallar los resultados, el diseño de la investigación, la operacionalización de las variables, los detalles de la población y la especificación de la muestra. El tercero presenta resultados, los datos ya procesados de lo obtenido en la aplicación del instrumento a la muestra. Luego en el cuarto capítulo está la discusión, en la que se compara los resultados, con la realidad problemática y los antecedentes. En el quinto capítulo se llega a las conclusiones según los resultados contrastados en la discusión. Y por último están las recomendaciones, posibles opciones para la aplicación del estudio y adicionalmente están las referencias bibliográficas para el crédito correspondiente a las investigaciones mencionadas que complementaron este estudio y los anexos como la matriz de consistencia, el instrumento utilizado y las evidencias fotográficas de la aplicación de dicho instrumento en el museo de sitio Bodega y Quadra.

Dejo esta tesis a su consideración, contando con todos los requisitos necesarios para la obtención del título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

La autora

**INDICE**

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	10
Abstract	11
I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1. Satisfacción del visitante	17
1.3.2. Teorías y/o enfoques relacionados a la satisfacción del visitante	18
1.3.3. Dimensiones de la satisfacción del visitante	19
1.3.4. Museo de sitio Bodega y Quadra	20
1.4. Formulación del problema	21
1.4.1. Problema general	21
1.4.2. Problemas específicos	21
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivo	23

1.7.1. Objetivo general	23
1.7.2. Objetivos específicos	23
II. Método	24
2.1. Diseño de investigación	25
2.2. Operacionalización de la variable	25
2.3. Población y muestra	26
2.3.1. Población	26
2.3.2. Muestra	26
2.3.3. Muestreo	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4.1. Técnicas de recolección	27
2.4.2. Instrumento de recolección	27
2.5. Métodos de análisis de datos	27
2.6. Aspectos éticos	28
III. Resultados	29
VI. Discusión	36
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	41
Referencias	43
Anexos	48
Anexos 1: Encuesta de satisfacción del visitante al museo de sitio Bodega y Quadra en el Centro Histórico de Lima, 2018	48



Anexos 2: Validación del instrumento	49
Anexos 3: Evidencias fotográficas	52
Anexos 4: Acta de aprobación de originalidad de trabajos académicos de la UCV	54
Anexo 5: Validación antiplagio mediante Turnitin	55
Anexo 6: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	56
Anexo 7: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	57

## **Resumen**

La presente investigación se tituló Satisfacción del visitante al museo de sitio Bodega y Quadra en el Centro Histórico de Lima, 2018, la cual tenía como principal objetivo determinar el nivel de satisfacción del visitante al museo de sitio Bodega y Quadra en el Centro Histórico de Lima, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada – descriptiva y de diseño no experimental. Se aplicó como técnica para la recolección de datos la encuesta y el cuestionario como instrumento. La población constaba de 93 personas, una muestra de tipo censal, esto debido a los permisos y el tiempo limitado para aplicar las encuestas en el museo. Esta investigación obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción de los visitantes se encuentra en 3 de 5, concluyendo que las dimensiones utilizadas están en promedios medios.

Palabras clave: satisfacción del visitante, museo de sitio.

### **Abstract**

The present investigation was titled Visitor's satisfaction to the site museum of Bodega y Quadra in the Historical Center of Lima, 2018, which had as main objective to determine the level of visitor's satisfaction to the museum of Bodega y Quadra site in the Historic Center of Lima 2018, with a quantitative approach, of the applied - descriptive type and of non-experimental design. The survey was used as a collection technique and the questionnaire as the instrument. The population consisted of 93 people, a sample of census type, according to the permits and the limited time to apply the surveys in the museum. This investigation obtained as a result that the level of satisfaction of the visitors is in 3 out of 5, concluding that it is in medium levels.

**Keywords:** visitor satisfaction, site museum