

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EN TURISMO Y HOTELERÍA**



**VALORACIÓN TURÍSTICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
TURISTA NACIONAL QUE VISITA EL CENTRO
ARQUEOLÓGICO DE CARAL EN LA PROVINCIA DE
BARRANCA, LIMA 2014**

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

AUTOR:

GARAY SALAZAR, JHAMES CRISTOPHER

ASESORA:

Mg. TITO MAMANÍ, CHARO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS
PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES**

LIMA – PERÚ

2014

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a mis padres, siempre ahí. Gracias por todo!

AGRADECIMIENTO

¡Qué bueno tener una razón para extender ese abrazo, esbozar una sonrisa y decirles:

"Gracias, muchas gracias", por estar presente en mi vida y generar, junto conmigo, esta tesis que es fruto del esfuerzo y dedicación

Mi madre Luz, por su ternura inimitable y apoyo incondicional.

A mi padre José, por su sabiduría basada en su experiencia.

Mi hermano José, por su fuerza y su cariño, me hacen sentir orgullosos.

A mi orientador José Choquehuanca, un gran profesional, un gran amigo, que dio lo mejor de sí para poder dar lo mejor de mí.

Al profesor Giannino Corvetto, que me ayudó en la realización de las encuestas y en mi ejercicio profesional

A mis los grandes amigos que conocí en esta carrera: Luis Sanchez, Diego Chuctaya, Graciela Vildozola, Susan Chavez y Carlos Chupe

Agradezco a esta gran universidad César Vallejo, fundada por el ingeniero César Acuña Peralta.

¡Qué bueno tener siempre razones para agradecer a Dios Nuestro Señor... Gracias Señor!

Por estar de mi lado en esa lucha constante, en ese esfuerzo cotidiano que se reafirme en esta lucha

Que pretenda ayudar a quien la necesite.

¡Gracias buen Padre! ... Contigo de mi lado, quien sea contra mí.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo JHAMES CRISTOPHER GARAY SALAZAR con DNI 71769108, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Junio del 2014

GARAY SALAZAR, JHAMES CRISTOPHER

PRESENTACIÓN

En el presente trabajo de investigación estudiamos la relación entre el valor turístico y el nivel de satisfacción que existe entre los visitantes nacionales al “Centro Arqueológico de Caral” en la provincia de Barranca, durante un periodo de tiempo equivalente a un año (2014).

Sabiendo del potencial que existe en la provincia de Barranca mostramos que, de existir un trabajo a corto plazo que involucre tanto autoridades como a la comunidad, se podría encontrar en la actividad turística una herramienta para su desarrollo.

El presente trabajo consta de las siguientes partes:

Parte 1 - **Introducción:** analizamos el problema de investigación, donde se expone el planteamiento del problema, justificación, antecedentes y objetivos, los cuales servirán de base para nuestro trabajo. Prosiguiendo con la parte del marco referencial es donde se encuentra el marco teórico en la cual se utilizaron fuentes primaria que sirvieron de ayuda para tener una noción más amplia del tema y el marco conceptual que contribuye a que las definiciones sean más precisas.

Parte 2 - **Marco metodológico:** consta de hipótesis, variables, metodología, población y muestra, método de investigación, técnica y métodos de análisis de dato, todo esto sirve como base para las encuestas que se tomaran a los turistas nacionales que visitan Caral, que servirán como referencia para obtener los datos.

Parte 3 - **Resultados:** luego realizar las encuestas, procederemos al análisis de la información obtenida a través de la construcción de tablas y gráficos estadísticos que faciliten la correcta interpretación de nuestros resultados. Haremos uso del programa SSPSS.

Parte 4 - **Discusión, conclusiones y sugerencias:** estas partes están asociadas debido a que de acuerdo a la interpretación de los resultados se procede a realizar la influencia que se ha obtenido con el fin de manifestar que no deja el trabajo. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARACIÓN JURADA | iv |
| PRESENTACIÓN | v |
| ÍNDICE | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1.1 Problema | 13 |
| 1.2 Hipótesis | 13 |
| 1.3 Objetivos | 14 |
| II MARCO METODOLÓGICO | 15 |
| 2.1 Variables | 15 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 15 |
| 2.3 Metodología | 18 |
| 2.4 Tipos de estudio | 18 |
| 2.5 Diseño | 18 |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 18 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 21 |
| 2.9 Aspectos éticos | 21 |
| III RESULTADOS | 24 |
| IV DISCUSIÓN | 53 |
| V CONCLUSIONES | 54 |
| VI RECOMENDACIONES | 55 |
| VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 56 |
| ANEXOS | 57 |

RESUMEN

El turismo es una actividad socio-económica que, en años recientes, se ha convertido en una de las mayores fuentes de ingreso en varios países que han sabido aprovechar el potencial que poseen y los recursos con los que cuentan.

Particularmente, la provincia de Barranca cuenta con una gran variedad de recursos los cuales en su totalidad no son consideradas con mucha importancia por la misma población receptora, por motivo que no se sienten identificados con su propia cultura, sin embargo esta provincia tiene una gran cantidad de acogida de turistas por tener dentro de su territorio una de las civilizaciones más antiguas la cual conocemos como Caral.

La matriz de consistencia contiene dos variables valoración turística y nivel de satisfacción las cuales son capaces de dar una idea del estado actual de la cultura turística que poseen los pobladores de la provincia de Barranca para así generar una noción más clara del punto de partida que se tiene que tomar para instaurarla.

Es por eso que el presente trabajo de investigación se enfocará en la identificación de la relación que existe entre estas dos variables, **Valoración turística** y **Nivel de Satisfacción**, pues los planes de acción para corregirla ayudarán a crear una cultura turística para la población receptora y de esta manera generando mejoría en el Centro Arqueológico de Caral.

ABSTRACT

Tourism is a socio-economic activity that has become in recent years one of the major sources of income of several countries that have taken advantage of the potential they have and the resources at their disposal.

In the province of Barranca is one that has a variety of resources which in their entirety are not considered very important by the same receptor population, for reasons that do not identify with their own culture, but this province has a lot of welcoming tourists by having within its territory one of the oldest civilizations in which we know as Caral.

The matrix contains two tourist valuation consistency and satisfaction which are able to give an idea of the current state of the tourism culture among the inhabitants of the province of Barranca to generate a clearer notion of the point that must take to establish it.

That's why this research will focus on identifying the relationship between these two variables, Desk Level of Satisfaction Rating and therefore action plans to correct help create a culture tour to the recipient population and thus generating improvement in Caral Archaeological Center.