



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

PREFERENCIAS Y PERCEPCIONES DEL TURISTA NACIONAL QUE VISITA LA PROVINCIA DE PIURA – 2013

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

AUTOR:

QUIÑONES SAAVEDRA, VRENI VARESSI LIZBETH

ASESOR:

MG. RIVAS PACHERREZ LUIS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DEMANDA TURÍSTICA

PIURA- PERÚ

2013

JURADO CALIFICADOR

MG. VALDIVIA RAMIREZ, LEONIDAS
PRESIDENTE

MG. RIVAS PACHERREZ, LUIS
SECRETARIO

MG. RAMOS ALTAMIRANO, CECILIA
VOCAL

A MIS PADRES: LUIS Y LIZBETH

Quienes por ellos soy quien soy,
gracias por su amor, apoyo, consejos y ayuda
incondicional en los momentos difíciles.

Me han dado todo lo que soy como persona,
mis valores, mi empeño, mi perseverancia
para conseguir mis objetivos.

Gracias por estar siempre conmigo.

A MIS HERMANOS: RENZO Y MELANIE

Por estar siempre presentes, acompañándome
y dándome ánimos para seguir adelante, gracias
por su paciencia y por preocuparse por su hermana mayor,
pero por sobre todo por confiar en mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado durante todo este tiempo, por haberme dado fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se presentaron.

A mis padres quienes a lo largo de mi vida han apoyado y motivado mi formación personal y académica, creyendo en mí en todo momento.

A todos los profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

A mis asesores quienes me aconsejaron y dedicaron su tiempo, brindándome la ayuda necesaria para culminar mi tesis.

A mis amigos quiénes entre risas, bromas y enojos me dieron ánimos para continuar firme y no renunciar a los objetivos que me propuse.

Y a todas aquellas personas que, de alguna forma, me dieron fuerzas para seguir adelante y son también parte de la culminación de la presente investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Vreni Varessi Lizbeth Quiñones Saavedra, con DNI N° 47833184, a afecto a 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 presentan 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 César Vallejo.

Piura, 20 de Diciembre de 2013.

Quiñones Saavedra, Vreni Varessi Lizbeth

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Preferencias y Percepciones del turista nacional que visita la provincia de Piura – 2013”, con la finalidad de determinar las preferencias y percepciones del turista nacional que visita la provincia de Piura – 2013, en cumplimiento con el reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional en Administración en Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Quiñones Saavedra, Vreni Varessi Lizbeth

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal determinar las preferencias y percepciones del turista nacional que visita la provincia de Piura. Sin duda la demanda turística que está conformado por los turistas, constituye un elemento importante en el proceso de planificación de la actividad turística, básicamente conocer cómo son y qué es lo que buscan en un destino turístico son aspectos importantes que deben ser considerados, dado que posibilitarían mejorar el producto turístico de la provincia de Piura a sus necesidades. Como menciona el título de la investigación, la población se encuentra conformada por los turistas nacionales que visitan la provincia de Piura, haciéndose necesario la aplicación de encuestas en una muestra de 195 turistas nacionales, estos datos se recopilan por medio de un cuestionario, analizados posteriormente en el programa estadístico SPSS. Es así que a través de los resultados obtenidos, se muestra lo importante que se convierte esta información, permitiendo la elaboración de un perfil de turista nacional que visita la provincia de Piura, contribuyendo así en la planificación del producto turístico, por ende al desarrollo turístico de la provincia.

Palabras Clave: Preferencias, percepciones, turista, demanda turística, actividad turística, destino turístico, producto turístico, desarrollo turístico.

ABSTRACT

The present research mainly aims to determine the preferences and perceptions of national tourists visiting the province of Piura. Clearly tourism demand which is composed by tourists, represents an important element in the planning process of touristic activity, basically know how they are and what they look for in a touristic destination are important aspects that should be considered, since it would enable better Piura's touristic product to their needs. As mentioned in the title of the research, the population is made up of national tourists visiting the province of Piura, making it necessary the use of surveys in a sample of 195 national tourists, these data is collected through the questionnaire, subsequently analyzed using SPSS statistical program. In the results obtained in research, shows how important this information becomes, allowing the development of a profile of national tourists visiting the province of Piura , thus contributing in the planning of the touristic product, thus tourism development of the province.

Keywords: Preferences, perceptions, tourist, tourism demand, tourism, tourist destination, tourist product, tourist development.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1 Variables	
2.2 Operacionalización de variables	
2.3 Metodología	45
2.4 Tipos de estudio	
2.5 Diseño	46
2.6 Población, muestra y muestreo	
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Métodos de Análisis de datos	
2.9 Aspectos éticos	50
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	88
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
VIII. ANEXOS	94

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1. Cuestionario
- Anexo 2. Validación del instrumento
- Anexo 3. Cálculo de Confiabilidad de instrumento
- Anexo 4. Clasificación del Turismo
- Anexo 5. Desarrollo de un producto turístico
- Anexo 6. Unidades básicas del Turismo
- Anexo 7. Clasificación de visitantes
- Anexo 8. Métodos de segmentación
- Anexo 9. Criterios de segmentación de mercados
- Anexo 10. Factores externos - Influencia en el comportamiento del Turista
- Anexo 11. Factores internos - Influencia en el comportamiento del Turista
- Anexo 12. Proceso perceptual
- Anexo 13. Proceso de formación de la imagen de un destino turístico
- Anexo 14. Atractivos turísticos de la provincia de Piura
- Anexo 15. Perfil del vacacionista nacional que visita la provincia de Piura
- Anexo 16. Características Sociodemográficas

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Operacionalización de variables	43
Tabla N° 2	Edad	114
Tabla N° 3	Sexo	115
Tabla N° 4	Estado civil	116
Tabla N° 5	Grado de instrucción	117
Tabla N° 6	Lugar donde vive	118
Tabla N° 7	Ingreso económico	119
Tabla N° 8	¿Cuál fue su principal motivo para visitar la provincia de Piura?	51
Tabla N° 9	¿Qué aspecto consideró para visitar la provincia de Piura?	52
Tabla N° 10	¿Con quién o quienes realizó su visita a la provincia de Piura?	53
Tabla N° 11	Al realizar su visita a la provincia de Piura, ¿Cuánto fue en promedio su gasto?	54
Tabla N° 12	¿Cuál es en promedio la duración de su visita a la provincia de Piura?	55
Tabla N° 13	¿Planeó Ud. su viaje?	56
Tabla N° 14	¿Con cuánto tiempo de anticipación?	57
Tabla N° 15	¿Cuál fue la modalidad de su visita a la provincia de Piura?	58
Tabla N° 16	¿Qué medio de transporte usó para llegar a la provincia de Piura?	59
Tabla N° 17	¿En qué tipo de alojamiento prefirió hospedarse?	60
Tabla N° 18	¿A qué tipo de restaurante prefirió acudir?	61
Tabla N° 19	¿Qué es lo que más le atrajo de la gastronomía de la provincia de Piura?	62
Tabla N° 20	¿Cuál fue el principal atractivo turístico que más le atrajo en la provincia de Piura?	63
Tabla N° 21	¿Cuál fue la principal actividad que realizó en su visita la provincia de Piura?	64
Tabla N° 22	¿En qué temporada suele visitar la provincia de Piura?	65
Tabla N° 23	¿Qué información turística buscó sobre la provincia de Piura?	66
Tabla N° 24	¿Cómo se enteró y/o se animó a visitar la provincia de Piura?	67
Tabla N° 25	Al escuchar “provincia de Piura”, ¿Cuál es la primera idea que se le viene a la mente?	68
Tabla N° 26	¿Cuál cree que es la marca o característica propia de la provincia de Piura?	69

Tabla N° 27	¿Con qué sentimiento simplificaría la experiencia de su visita a la provincia de Piura?	70
Tabla N° 28	¿Cómo considera Ud. los servicios de alojamiento y restaurantes en su visita a la provincia de Piura?	71
Tabla N° 29	Durante su visita a la provincia de Piura tuvo algún inconveniente relacionado con	72
Tabla N° 30	¿Cómo podría describir la experiencia de haber visitado la provincia de Piura?	73
Tabla N° 31	Matriz de Consistencia	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 2	Edad	114
Figura N° 3	Sexo	115
Figura N° 4	Estado civil	116
Figura N° 5	Grado de instrucción	117
Figura N° 6	Lugar donde vive	118
Figura N° 7	Ingreso económico	119
Figura N° 8	¿Cuál fue su principal motivo para visitar la provincia de Piura?	51
Figura N° 9	¿Qué aspecto consideró para visitar la provincia de Piura?	52
Figura N° 10	¿Con quién o quienes realizó su visita a la provincia de Piura?	53
Figura N° 11	Al realizar su visita a la provincia de Piura, ¿Cuánto fue en promedio su gasto?	54
Figura N° 12	¿Cuál es en promedio la duración de su visita a la provincia de Piura?	55
Figura N° 13	¿Planeó Ud. su viaje?	56
Figura N° 14	¿Con cuánto tiempo de anticipación?	57
Figura N° 15	¿Cuál fue la modalidad de su visita a la provincia de Piura?	58
Figura N° 16	¿Qué medio de transporte usó para llegar a la provincia de Piura?	59
Figura N° 17	¿En qué tipo de alojamiento prefirió hospedarse?	60
Figura N° 18	¿A qué tipo de restaurante prefirió acudir?	61
Figura N° 19	¿Qué es lo que más le atrajo de la gastronomía de la provincia de Piura?	62
Figura N° 20	¿Cuál fue el principal atractivo turístico que más le atrajo en la provincia de Piura?	63
Figura N° 21	¿Cuál fue la principal actividad que realizó en su visita a la provincia de Piura?	64
Figura N° 22	¿En qué temporada suele visitar la provincia de Piura?	65
Figura N° 23	¿Qué información turística buscó sobre la provincia de Piura?	66
Figura N° 24	¿Cómo se enteró y/o se animó a visitar la provincia de Piura?	67
Figura N° 25	Al escuchar “provincia de Piura”, ¿Cuál es la primera idea que se le viene a la mente?	68
Figura N° 26	¿Cuál cree que es la marca o característica propia de la provincia de Piura?	69
Figura N° 27	¿Con qué sentimiento simplificaría la experiencia de su visita a la provincia de Piura?	70

Figura N° 28	¿Cómo considera Ud. los servicios de alojamiento y restaurantes en su visita a la provincia de Piura?	71
Figura N° 29	Durante su visita a la provincia de Piura tuvo algún inconveniente relacionado con	72
Figura N° 30	¿Cómo podría describir la experiencia de haber visitado la provincia de Piura?	73