



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL
ADMINISTRACION DE TURISMO Y HOTELERIA

TURISMO CULTURAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA
NACIONAL EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LIMA 2013

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORA:

ANDIA CARRANZA RAISA JOANNA

ASESORA:

MAGISTER RIOS, PILAR M.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS
PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES

LIMA – PERÚ

2014 – I

DEDICATORIA

A mis padres por este gran apoyo, tanto económico como moral durante estos años de estudios, sin su apoyo no hubiese podido lograr lo que hasta ahora estoy haciendo. A mis profesores y asesores por su paciencia, su tiempo y haber compartido su experiencia. A mis familiares y amigos por su apoyo a lo largo de este recorrido académico.

AGRADECIMIENTO

A Dios,

A mis padres por todo el apoyo incondicional,

A mis hermanos por compartir su alegría,

Al Guerrero que hace vibrar mi corazón,

A mi familia por su entusiasmo,

A mis amigos y compañeros por los momentos inolvidables.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Clima Laboral y Calidad de Servicio del Restaurant Costa Verde del distrito de Barranco”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que se cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

ESQUEMA DE TESIS

CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Problema	5
1.2 Hipótesis	6
1.3 Objetivos	6
II. MARCO METODOLÓGICO	7
2.1 Variables	7
2.2 Operacionalización de variables	7
2.3 Metodología	16
2.4 Tipos de estudio	16
2.5 Diseño	16
2.6 Población, muestra y muestreo	16
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.8 Métodos de análisis de datos	18
2.9 Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	51

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo principal el determinar la relación existente entre el turismo cultural y el nivel de satisfacción del turista nacional que visita el Centro Histórico de Lima en el año 2014. Para la población se eligieron a los turistas nacionales que visitan los diversos atractivos turísticos con los que cuenta el Centro histórico de Lima. Se eligió a 327 de ellos, sin distinción de sexo, mayores de 18 y menores de 70 años. Para la recolección de los datos se utilizó el instrumento de la encuesta, el cual fue validada por métodos estadísticos que permitieron obtener resultados acorde al objetivo anteriormente planteado, teniendo como conclusión que existe una relación óptima entre el turismo cultural y el nivel de satisfacción del turista nacional.

Palabras claves: Turismo cultural, Nivel de satisfacción, turista y Centro Histórico.

ABSTRACT

The present thesis had as principal aim determine the existing relation between the cultural tourism and the level of satisfaction of the national tourist who visits the Historical Center of Lima in the year 2014. For the population they were chosen to the national tourists who visit the diverse tourist attractions with which it counts the historical Center of Lima, there were chosen 327 of them, without distinction of sex, major of 18 and 70-year-old minors. For the compilation of the information there was in use the instrument of the survey, which was validated by statistical methods that allowed to obtain results chord to the aim previously raised. Having as conclusion that exists an ideal relation between the cultural tourism and the level of satisfaction of the national tourist.

Key words: Cultural tourism, Level of satisfaction, tourist and Historical Center.