

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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



## **MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL ADULTO MAYOR DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO – 2013**

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

**AUTORA:  
SAAVEDRA SANDOVAL KATHERINE RAQUEL**

**ASESOR:  
AMPARO CERVANTES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Creatividad e Innovación de Productos Turísticos Sostenibles**

**LIMA-PERÚ  
2013**

## **Dedicatoria**

A Dios

Por ser el Ser Supremo que permite todo sobre la faz de tierra, y sin El ningún logro es posible.

A mis amados padres

Thedy Saavedra Zumaeta y Agueda Sandoval Ruiz

Por ser el pilar fundamental de lo que soy, en el aspecto académico como en la vida misma y porque su apoyo se ha mantenido incondicional a través del tiempo y las adversidades.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por darme la vida, por brindarme su amor y misericordia hasta el día de hoy y por haber permitido que a pesar de las dificultades pueda luchar por mis metas, porque sin su fortaleza, dirección y bendición, mis sueños no hubiesen sido posibles.

A mis padres por brindarme su sabiduría a lo largo de mi vida, además del amor incondicional, la confianza necesaria y el apoyo moral y económico en el transcurso de esta carrera noble, y porque no decir sacrificada, y en el desarrollo de la Tesis y de este modo desarrollarme como profesional útil, honesta y con valores que tanto necesita nuestra sociedad.

A mi querida hermana mayor por su apoyo y consejos para no rendirme y seguir adelante en el desarrollo de la tesis.

## **Presentación**

En la actualidad el turismo es una de las actividades más importantes del mercado, para la Organización Mundial del Turismo la actividad turística se consolida como el principal motor económico de muchos países y es el sector de más rápido crecimiento en términos de divisas, etc. Esta investigación aborda el tema **MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL ADULTO MAYOR EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO 2013**, Con este motivo se estudiara y aplicara el tema en mención. Donde observaremos la variable independiente motivación cuyas dimensiones son motivaciones socio psicológicas y motivaciones culturales y la variable dependiente satisfacción cuyas dimensiones son resultado y proceso de evaluación. En vista de la importancia que reviste el tema en estudio, se realizó esta investigación con el objetivo de definir la relación que existe entre Motivación y Satisfacción en la actividad turística del adulto mayor del distrito de San Isidro 2013, teniendo en cuenta la repercusión que conlleva el índice creciente de Adultos mayores así como la necesidad de mejorar su calidad de vida.

Esta investigación se divide en ocho capítulos.

En el capítulo 1, se expone el problema de investigación donde se plantea la realidad problemática, limitando y definiendo el problema a investigar, se formula el problema, la justificación, exponiendo los antecedentes, que son bases de tesis que tienen relación con la presente investigación, se plantean los objetivos; se exponen las bases teóricas que le dan sustento a nuestras variables motivación y satisfacción. El capítulo 2, está el marco metodológico de la investigación se utilizó el método cuantitativo-deductivo como muestra 365 adultos mayores. El capítulo 3, expone los resultados obtenidos de la herramienta aplicada; en el Capítulo 4 se señala la discusión de resultados; en el capítulo 5 se presenta las conclusiones llegadas; en el capítulo 6 se desarrollará las sugerencias. En el capítulo 7 se señala las fuentes bibliográficas empleadas. Finalmente en el capítulo 8 se encuentran los anexos el cual presenta la matriz de consistencia, el instrumento de la investigación, datos vinculados a la presente investigación.

## ÍNDICE

	Pág
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Presentación.....	IV
Índice.....	V
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
<b>1-INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1.1. Realidad Problemática.....	9
1.1.2. Formulación de Problema.....	10
1.1.3. Justificación.....	10
1.1.4. Antecedentes.....	12
1.1.5. Objetivos.....	17
1.1.5.1. General.....	17
1.1.5.2. Específicos.....	17
<b>1.2 MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>18</b>
1.2.1. Marco Teórico.....	18
1.2.2. Marco Conceptual.....	27
<b>2-MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>29</b>
2.1. Hipótesis.....	29
2.2. Variables.....	29
2.2.1. Definición Conceptual.....	29
2.2.2. Definición Operacional.....	30

2.3. Metodología.....	30
2.3.1. Tipo de estudio.....	30
2.3.2. Diseño de Investigación.....	30
2.4. Población y Muestra.....	30
2.5. Método de Investigación.....	31
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	31
2.7. Métodos de Análisis de Datos.....	32
<b>3- RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
<b>4- DISCUSIÓN.....</b>	<b>56</b>
<b>5- CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>6- SUGERENCIAS.....</b>	<b>63</b>
<b>7- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>64</b>
<b>8- ANEXOS.....</b>	<b>67</b>

## RESUMEN

Actualmente en nuestro Perú el índice de crecimiento del turismo es aún más considerable que años atrás, y cada vez genera nuevas oportunidades para quienes los aprovechan y motivaciones para que las necesidades sean realmente satisfechas. La satisfacción del adulto mayor considerando los años que ha vivido, es más exigente todavía, puesto que la mayoría de sus expectativas ya han sido cubiertas, sin embargo desean y añoran más, no se conforman; pero en todo lo mencionado existe un problema, pues al parecer están olvidados por el sector turismo y no se toma en cuenta la cifra creciente de adultos mayores que existirá en los siguientes próximos años.

Por lo tanto, el objetivo principal que tiene esta investigación es definir la relación que existe entre Motivación y Satisfacción en la actividad turística del adulto mayor del distrito de San Isidro en el año 2013. Basándonos en las teorías del autor Crompton en cuanto a la motivación (Push and pull factors) el que nos habla de dos dimensiones de motivación, las socio psicológicas y culturales; la teoría Martínez – Tur (satisfacción) también tiene dos dimensiones; los resultados y el proceso de evaluación. En cuanto a nuestra metodología se aplicó una encuesta que consta de nueve preguntas que se hará al Adulto Mayor que reside en el distrito de San Isidro, el método cuantitativo-deductivo el cual consistió en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares, además es descriptiva y se seleccionará un muestreo no probabilístico, teniendo como muestra 365 adultos mayores, los cuales se encontrarán en todas sus facultades mentales para contestar dicha encuesta. Concluimos entonces que efectivamente a veces existe relación entre Motivación y Satisfacción en la actividad turística del adulto mayor del distrito de San Isidro 2013, con un valor de 81,644%. Manifestaron estar interesados en practicarlo el verdadero problema al parecer de que no saben cómo hacerlos demostraron estar interesados en practicarlo, solo que no saben como por que no existe mucha oferta turística para ellos.

## ABSTRACT

Currently in our Peru the tourism growth rate is even more significant than years ago, and every time creates new opportunities for those who take advantage and motivations so that the needs are truly met. Elderly satisfaction considering the years he has lived, is more demanding still, since most of their expectations have already been covered, yet wish and yearn for more, do not settle, but in all of the above there is a problem, because apparently been forgotten by the tourism sector and do not take into account the growing number of older adults who will exist in the next coming years.

Therefore, the main objective of this research is to define the relationship between motivation and satisfaction in tourism for the elderly of the district of San Isidro in 2013. Based on the author's theories concerning Crompton motivation (Push and pull factors) that speaks of two dimensions of motivation, psychological and socio cultural theory Martinez - Tur (satisfaction) also has two dimensions, the results and the evaluation process. As our methodology is applied a survey consisting of nine questions will be administered to the Elderly who resides in the district of San Isidro, the quantitative-deductive method which consisted of taking general conclusions for particular explanations, and is descriptive and select a non-probability sampling, with the sample 365 older adults, which will be in all his mental faculties to answer the survey. We conclude that there is indeed sometimes relationship between Motivation and Satisfaction in tourism for the elderly of the district of San Isidro 2013, with a value of 81.644%. Indicated they are interested in practicing the real problem that apparently do not know how to practice it proved to be interested in, I just do not know as there is not much tourism for them.