



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**“PROGRAMA COMUNICACIONAL PARA LA ELECCIÓN DE UN
LUGAR TURÍSTICO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LIMA -
PERÚ”**

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

AUTOR:

Meza Rojas, Yoselyn Milagros

ASESOR:

Dr. Bernardo Cojal Loli

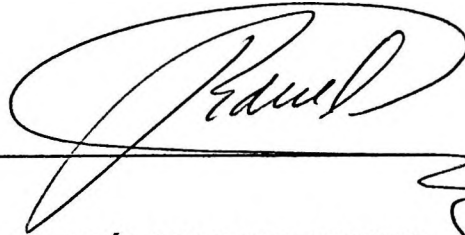
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Oferta Turística

LIMA – PERÚ

2013

PÁGINA DEL JURADO:



DR. RAÚL DELGADO ARENAS

Presidente



DR. BERNARDO COJAL LOLI

Secretario



MG. MARIA INES ÁVILA ROJAS

Vocal

DEDICATORIA:

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento. Con todo mi cariño esta tesis se las dedico a ustedes: papá y mamá.

AGRADECIMIENTOS:

A Dios, por acompañarme todos los días. A mis padres por la educación que me brindaron y su constante apoyo en esta tesis y en mi vida y a mi asesor que hizo posible que este proyecto de tesis se realice satisfactoriamente. Gracias por su apoyo y enseñanza.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Yoselyn Milagros Meza Rojas con DNI N0 70022183, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Noviembre del 2013

Yoselyn Milagros Meza Rojas

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Programa comunicacional para la elección de un lugar turístico en el Centro Histórico de Lima-Perú" con la finalidad de elaborar un programa comunicacional para la elección de un lugar turístico en el Centro Histórico de Lima – Perú, en cumplimiento del reglamento de Grados y Título de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación.

Meza Rojas Yoselyn Milagros

INDICE

PÁGINA DEL JURADO:.....	1
DEDICATORIA:.....	2
AGRADECIMIENTOS:	3
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	4
PRESENTACIÓN.....	5
INDICE.....	6
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	24
2.1 Variables	25
2.1.1 Variable independiente.....	25
2.1.2 Variable dependiente.....	25
2.2 Operacionalización de las variables.....	26
2.3 Metodología de la investigación.....	28
2.3.1 Método	28
2.3.2 Tipo de estudio	28
2.4 Diseño de la investigación.....	28
2.5 Población, muestra, muestreo.....	28
2.5.1 Población	28
2.5.2 Muestra	29
2.5.3 Muestreo	30
2.6 Unidad estadística.....	30
2.6.1 Criterios de inclusión	31
2.6.2 Criterios de exclusión	31
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.7.1 Técnicas de recolección de datos.....	31

2.7.2 Instrumentos de recolección de datos.....	31
2.7.3 Cuestionario.....	32
2.8 Validación y confiabilidad del instrumento.....	32
2.8.1 Validación.....	32
2.8.2 Confiabilidad.....	32
2.8.3 Validación del instrumento por juicio de expertos.....	33
2.9 Métodos de análisis de datos.....	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	35
3.1 Análisis descriptivo.....	36
3.2 Contrastación de hipótesis.....	62
3.2.1 Contrastación de hipótesis general.....	62
3.2.2 Contrastación de hipótesis específica 1.....	65
3.2.3 Contrastación de hipótesis específica 2.....	68
3.2.4 Contrastación de hipótesis específica 3.....	71
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	75
2.1 Discusión de resultados.....	76
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	80
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	83
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
CAPÍTULO VIII: ANEXOS.....	88
Matriz de problematización.....	88
Matriz de Consistencia.....	89
Matriz de antecedentes.....	91
Matriz del marco teórico.....	93
Sistema de variables.....	94
Matriz del marco conceptual.....	96
Matriz de Operacionalización.....	98
Cuestionario.....	108

Diseño de Programa Comunicacional para la elección de un lugar turístico en el Centro Histórico de Lima..... 117

RESUMEN

Esta tesis pretende elaborar un programa comunicacional para la elección de un lugar turístico en el Centro Histórico de Lima, con la finalidad de elaborar un programa comunicacional para la elección de un lugar turístico en el Centro Histórico de Lima – así mejorar los servicios turístico y disminuir la inseguridad que se les ofrece a los turistas que visitan el centro histórico de Lima. La población de estudio estuvo conformada por 80 Turistas entre nacionales y extranjeros que visitan los atractivos al Centro Histórico de Lima en el mes de Noviembre del 2013. Teniendo como muestra final 66 turistas. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos cuyos resultados fueron procesados en el programa estadístico SPSS así obtener un porcentaje exacto de la percepción de los turistas acerca de los atractivos, servicios y seguridad que sintieron durante su estadía.

Palabras claves: Programa Comunicacional, lugar turístico, centro histórico, turistas

ABSTRACT

This thesis aims to develop a communications program for the election of a tourist spot in the Historic Center of Lima, in order to develop a communications program for the election of a tourist spot in the Historic Center of Lima - Tourist improve services and reduce insecurity that are offered to tourists visiting the historical center of Lima. The study population consisted of 80 between domestic and foreign tourists visiting the attractions of the Historic Centre of Lima in November of 2013. With the final sample 66 tourists. The questionnaire was used as data collection instrument whose results were processed in SPSS to obtain an exact percentage of the perception of tourists about attractions, services and security they felt during their stay.

Keywords: Communicative program, attraction, historic center, tourists