



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

“Perfil del turista nacional que visita el centro histórico de Lima, Perú -2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

García Olivares, Araceli Katherine (ORCID: 0000-0001-6475-9313)

ASESOR:

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión turística

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a Dios por brindarme la sabiduría suficiente para la realización de este proyecto.

A mis padres y a mi hermana mayor, que a pesar de que no convivimos juntos, siempre me han brindado su apoyo incondicional y se sienten muy orgullosos de mí.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a mis padres por darme la vida, a mis profesores por brindarme las herramientas necesarias para comenzar y culminar esta investigación.

Y a mis jefes y compañeros de trabajo por todo su apoyo y consideración en esta etapa académica.

Página del Jurado



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS N° 141-2019/EP-ATH-DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 148-2019-UCV- LN/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por excelencia ()
Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()

El Desarrollo de Proyecto de Investigación presentado por el (la) estudiante: GARCÍA OLIVARES ARACELI, denominado:

"PERFIL DEL TURISTA NACIONAL QUE VISITA EL CENTRO HISTÓRICO DE LIMA, PERÚ - 2019"

SEGUNDO: Al culminar la sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

| NÚMERO | LETRAS | CONDICION |
|--------|---------|-----------|
| 14 | CATORCE | MAYORÍA |

Presidente MAGÍSTER TOVAR ZACARÍAS CARLOS

Firma

Secretario MAGÍSTER VELÁSQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA

Firma

Vocal MAGÍSTER RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL

Firma



Los Olivos, 9 de diciembre de 2019

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Declaratoria de Autenticidad

Yo Araceli García Olivares identificada con D.N.I. 46192900, considerando la resolución vigente orientada al cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de administración en Turismo y Hotelería, declaro que la información que contiene esta investigación es verídica y auténtica. Asimismo, declaro que los datos e información que se utilizó son verdaderos y se citaron de manera correcta.

Lima, 21 de noviembre del 2019



.....
Araceli Katherine García Olivares

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del Jurado | iv |
| Declaratoria de Autenticidad..... | v |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| Factores culturales..... | 10 |
| 1. Cultura | 10 |
| 2. Subcultura | 11 |
| 3. Clase social | 11 |
| Factores sociales: | 11 |
| a. Grupos de referencia..... | 12 |
| b. Familia | 12 |
| Factores personales | 12 |
| a. Edad y etapa del ciclo de vida..... | 13 |
| b. Ocupación | 13 |
| c. Estilo de vida. | 13 |
| d. Personalidad y autoconcepto. | 14 |
| Factores psicológicos | 14 |
| a. Motivación | 14 |
| b. Percepción..... | 14 |
| c. Aprendizaje | 15 |
| d. Creencias y actitudes | 15 |
| Clasificación de agencias de viajes | 15 |
| 1. Agencia de Viajes y Turismo Operador de Turismo | 16 |
| 2. Agencia de Viajes y Turismo Mayorista | 16 |
| 3. Agencia de Viajes y Turismo Minorista | 16 |
| Tipos de establecimientos de hospedaje..... | 16 |
| a. Hotel: | 16 |
| b. Apart Hotel: | 16 |
| c. Hostal:..... | 16 |
| d. Albergue: | 17 |
| Sobre el lugar de estudio | 20 |
| II. Método..... | 23 |
| 1. Tipo y diseño de Investigación | 23 |
| 2. Muestra | 24 |

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 2.1 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 25 |
| 2.1.1. | Técnicas de recolección | 25 |
| 2.1.2 | Confiabilidad y validez | 25 |
| | TABLA N° 1: Validación de instrumento de investigación..... | 26 |
| 2.2 | Métodos de análisis de datos..... | 26 |
| 2.3 | Aspectos éticos | 26 |
| 2.4 | Variables, operacionalización..... | 27 |
| | TABLA N° 2: Matriz de operacionalización de variables | 27 |
| III. | RESULTADOS | 28 |
| 3.1 | Análisis e Interpretación de Resultados | 28 |
| | TABLA N° 6 Sexo del encuestado | 28 |
| | TABLA N° 7 Edad del encuestado | 29 |
| | TABLA N° 8 Número de miembros de familia | 30 |
| | TABLA N° 9 Ocupación del encuestado | 31 |
| | TABLA N° 10 Ingreso mensual del encuestado | 32 |
| | TABLA N° 11 Propósito de viaje | 33 |
| | TABLA N° 12 Motivación de viaje | 34 |
| | TABLA N° 14 Información sobre la planificación de viaje | 36 |
| | TABLA N°16 Tiempo de anticipación para planificar sus vacaciones..... | 38 |
| | TABLA N°18 Sobre el tipo de alojamiento que adquiere..... | 40 |
| | TABLA N°19 Sobre la razón principal para su elección de reserva de hotel | 41 |
| | TABLA N°20 Presupuesto de viaje | 42 |
| | TABLA N°21 Compañía de viaje | 43 |
| | TABLA N°22 Servicio en que gasta más dinero | 44 |
| | TABLA N°23 Número de departamentos que ha visitado en el Perú..... | 45 |
| V. | CONCLUSIONES | 49 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 50 |
| | REFERENCIAS: | 51 |
| | TABLA N° 24: Matriz de Consistencia | 71 |
| | ANEXOS | 73 |
| | Anexo 2 – Evaluación de expertos..... | 76 |
| | Anexo 3 - Evaluación de expertos..... | 77 |
| | Anexo 4 - Evaluación de expertos..... | 78 |
| | Anexo 5 – Base de Datos SPS..... | 79 |
| | Anexo 6 – Evidencias de la investigación..... | 97 |
| | Anexo 7: Acta de Aprobación de Originalidad de tesis | 100 |
| | Anexo 8: Pantallazo del Software Turnitin | 101 |
| | Anexo 9: Formulario de autorización para publicación electrónica de la tesis | 102 |
| | Anexo 10: Autorización de la versión final del trabajo de investigación..... | 103 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las características del turista nacional que visita el centro histórico de Lima, Perú- 2019. Asimismo, la metodología que se utilizó tuvo un enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptiva y con diseño no experimental, transversal. El tipo de muestreo utilizado fue de tipo probabilístico aleatorio simple. La población estuvo conformada por 384 turistas nacionales. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 18 preguntas. Según los resultados obtenidos, sobre las características demográficas se concluyó que los turistas que más viajan son hombres de 25 a 34 años, sus familias están conformadas por 3 a 4 personas, son trabajadores dependientes y tienen ingresos mensuales fijos que oscilan entre 2500 a 6000 soles. En lo que respecta a la motivación, la mayoría de los turistas tiene como propósito de viaje hacer turismo, se sienten motivados por un atractivo específico y consideran que la característica más importante para viajar por el Perú son los puntos de interés, atracciones culturales e históricas. En la planificación de viaje, la mayoría busca información por cuenta propia, planifican sus viajes por intermedio de sitios web de viajeros, como TripAdvisor, reservas, blogs, organizan sus viajes con tres meses de anticipación y están interesados en hacer turismo de aventura. En el patrón de viaje, los turistas prefieren como tipo de alojamiento establecimientos con categoría de 1 a 3 estrellas, a su vez indicaron que la ubicación es la razón principal para tomar su reserva de viaje, cuentan con un presupuesto de viaje entre 700 a 1000 soles. Asimismo, desean viajar en familia, gastan más dinero en actividades turísticas y visitaron de 3 a 5 departamentos del Perú.

Palabras claves: Perfil, turista, agencias de viajes minoristas, motivación.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the characteristics of the National tourist that visits the historic center of Lima, Peru, 2019. Also, the methodology that was used had a quantitative approach, with a type of descriptive research and with non-experimental, transversal design. The type of sampling used was the simple random probabilistic type. The population was made up of 384 national tourists. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was composed of 18 questions. According to the results obtained, on the demographic characteristics it was concluded that tourists who most travel are men aged 25 to 34, their families are made up of 3 to 4 people, they are dependent workers and have fixed monthly incomes ranging from 2500 to 6000 soles. When it comes to motivation, most tourists have the purpose of traveling tourism, they are motivated by a specific attraction and consider the characteristic more important to travel in Peru are the points of interest, cultural and historical attractions.

In travel planning, most look for information on their own, plan their trips through travelers' websites, such as TripAdvisor, reservations, blogs, they organize their trips with three months in advance and are interested in adventure tourism.

In the travel pattern, tourists prefer as a type of accommodation with a category of 1 to 3 stars. They also indicated that the location is the main reason to take your travel reservation, they have a travel budget between 700 to 1000 soles. They also want to travel as a family, spend more money in tourist activities and visited from 3 to 5 departments of Perú.

Keywords: Profile, tourist, retail travel agencies, motivation