



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
TURISMO Y HOTELERÍA

"LOS CONFLICTOS SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA
PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DEL DESTINO EN EL TURISTA
NACIONAL POTENCIAL: CASO CONGA- CAJAMARCA 2014"

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

AUTOR:

ENRIQUEZ BAYGORREA, KELLY PAOLA

ASESOR:

WILLIAN SEBASTIAN FLORES SOTELO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CREATIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL DESARROLLO
DEL PRODUCTO TURÍSTICO

LIMA-PERÚ

Año 2014

PÁGINA DE JURADO

Mg. María Dolores Martinez Zavala

Lic. Bertha Gladys Miranda Guevara

Lic. Moisés Obando Fernandez

DEDICATORIA

"A mis padres Pedro Enriquez y Delia Baygorrea por su infinito amor y paciencia y a mi amiga Patricia Quibajo que nos dejó en IX ciclo y que siempre vivirá en mi corazón."

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me brindó la oportunidad de formarme como profesional en Administración de turismo y hotelería.

A mis profesores, de quienes aprendí con gran fervor. A mis compañeros de aula, quienes han pasado a formar parte de mi vida.

Al profesor Willian Flores Sotelo por su amistad, constante apoyo y ser una persona que me oriento en la culminación de la tesis.

A mis grandes amigas Sofía Verano y Rubí García por brindarme su amistad, su apoyo, confianza y comprensión en mis últimos dos ciclos de la universidad.

A Dios Todopoderoso por iluminar mis acciones y darme las fuerzas necesarias para cumplir con todas mis metas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Kelly Paola Enriquez Baygorrea con DNI N° 46638177, a efecto de complicar con las disposiciones vigentes consideras en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de turismo y hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Lima, 09 de Octubre de 2014

Kelly Paola Enriquez Baygorrea

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Los conflictos sociales y su influencia en la percepción de la imagen del destino en el turista nacional potencial: Caso Conga- Cajamarca 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración de turismo y hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno al conflicto social Conga (primera variable) y la imagen del destino turístico Cajamarca (segunda variable) en la percepción del turista nacional potencial que visitaría Cajamarca. Recordemos que ante un mayor conflicto social en la zona, la percepción de la imagen del destino turístico se verá afectada con impactos negativos. Asimismo debemos tener en cuenta que esto perjudica el volumen de arribos a la zona de Cajamarca, es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En capítulo VI las recomendaciones, y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	10
Introducción	11
Antecedentes	13
Fundamentación científica de la variable 1:	16
Fundamentación científica de la variable 2:	20
Justificación	28
1.1. Problema	29
1.2. Hipótesis	30
1.3. Objetivos	30
II. MARCO METODOLÓGICO	31
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	33
2.4. Tipo de estudio	34
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Método de análisis de datos	38
2.9. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
ANEXOS	62

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de definir la relación que existe entre el conflicto social Conga y la percepción de la imagen del destino turístico que tiene el turista nacional potencial que visitaría Cajamarca, donde la población de turistas potenciales está calculada en 8403 turistas aplicada a una muestra de 112 turistas peruanos, del mercado más representativo que visita Cajamarca, que en este caso es Lima (30%), que aún no habían visitado Cajamarca y que tenían conocimiento del conflicto social Conga, entre los 18 y 40 años. La forma en que se recogieron los datos fue mediante el instrumento de medición: cuestionario, lo cual, estuvo constituido por 29 ítems, asimismo, la escala de medición empleada fue la Escala de Likert.

Como resultados de la investigación realizada se obtuvo que existe una relación inversa moderada y significativa de -0.643 entre las características tangibles, afectivos del destino y el conflicto social. Así mismo, se halló un -0.606 lo cual indica que también existe una relación inversa entre el componente holístico (componente único, holístico funcional y holístico psicológico) y el conflicto social Conga.

Finalmente se concluyó que existe una relación inversa moderada y significativa de -0.731 entre la percepción en general de la imagen del destino turístico Cajamarca a causa del conflicto social Conga, por lo tanto nuestra hipótesis planteada en esta investigación fue aceptada.

Palabras clave: Imagen del destino turístico, conflictos sociales, holístico funcional, holístico afectivo, holístico psicológico y componente común.

ABSTRACT

The present investigation was conducted to define the relationship between social conflict Conga and perceived image of the destination that has the potential domestic tourists visit Cajamarca, where the population of potential tourists is estimated at 8403 tourists applied a sample of 112 Peruvian tourists, the most representative market visit Cajamarca, which in this case is Lima (30%) who had not visited Cajamarca and had knowledge of social conflict Conga, between 18 and 40 years. The way the data was collected by the measuring instrument: questionnaire, which consisted of 29 items, also the measurement scale used was the Likert's Scale.

As results of the conducted research was obtained that there is a moderate and significant inverse relationship between -0.643, tangible affective characteristics of the destination and social conflict. Likewise, they found a -0.606 that there is a moderate and significant inverse relationship too, between the holistic component (single component, functional and holistic psychological) and social conflict Conga.

Finally it was concluded that there is a moderate and significant inverse relationship between perceived -0.731 overall image of the destination Cajamarca because of social conflict Conga, therefore our hypothesis in this research was accepted.

Keywords: Image of tourism, social conflict, holistic functional, holistic emotional, psychological holistic destination and common component.