

FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES

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



**FACTORES DETERMINANTES QUE INCIDEN EN LA
PERCEPCIÓN DEL TURISTA DEL DESTINO DE
MATUCANA EN LA PROVINCIA DE HUAROCHIRI -
2013**

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

AUTOR:

Sánchez Garay, Paola Jheniss

ASESORA:

Carnero Aros, Leslye Isabel

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Creatividad y Sostenibilidad en el desarrollo del producto Turístico

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi refugio y fortaleza. A mis padres, por su confianza y amor incondicional. A mi abuelita Eusebia por su cariño eterno. A mis recordados abuelitos que Dios tenga en su gloria: Cleofé, Tomás y Francisco.

AGRADECIMIENTO

Expreso un profundo y sincero agradecimiento a todos los docentes de la Escuela de Administración de Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, en especial a la licenciada Leslye Carnero Aros y al Doctor Carlos Choquehuanca Saldarriaga, asesores del presente trabajo, por su apoyo en las correcciones del mismo y sus consejos para poder culminar el trabajo de investigación.

A mis familiares, quienes con su gran esfuerzo y entrega incondicional hicieron posible el logro de los objetivos trazados, por sus palabras de aliento día con día, por su apoyo y comprensión en el desarrollo del presente trabajo, también expreso mi profundo agradecimiento a la Doctora Dora Ponce Yactayo, por su apoyo, predisposición y motivación para el desarrollo de la presente investigación.

A los turistas que visitaron el destino de Matucana, por su colaboración, entendimiento y por su sinceridad al responder cada pregunta, también a los pobladores de cada centro poblado visitado por su trato y su ayuda para poder llegar al atractivo, ya que sin su colaboración no hubiese sido posible culminar esta investigación.

PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento para la Elaboración de Tesis de la Facultad de Administración en Turismo y Hotelería, sección de Pregrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar tesis de Licenciatura en Administración en Turismo y Hotelería, presente el trabajo de investigación descriptivo titulado: FACTORES DETERMINANTES QUE INCIDEN EN LA PERCEPCION DEL TURISTA DEL DESTINO DE MATUCANA EN LA PROVINCIA DE HUAROCHIRI, 2013.

En el trabajo mencionado se describió la variable: Factores de percepción del turista, según los resultados obtenidos de la investigación.

La presente investigación constó de ocho partes divididas en números arábigos: la parte uno se dividió asimismo en dos en el primero se expuso el problema de investigación incluyendo la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación, los antecedentes y los objetivos y en el segundo se expuso el marco referencial incluyendo el marco teórico y el marco conceptual. En la parte dos se dio a conocer el marco metodológico, adjuntando las hipótesis, las variables, la metodología empleada, la población y muestra, el método de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos.

La parte tres correspondió a la interpretación de los resultados. En la parte cuatro comprendió la descripción. En la parte cinco se dio a conocer las conclusiones. En la parte seis se dió a conocer las sugerencias. En la parte siete se dio a conocer las referencias bibliográficas y por último la parte ocho corresponde a los anexos.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	1
Resumen	3
Abstract	4
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.1.1. Realidad problemática	5
1.1.2. Formulación del problema	6
1.1.2.1. Problema general	6
1.1.2.2. Problemas específicos	6
1.1.3. Justificación	6
1.1.4. Antecedentes	7
1.1.5. Objetivos	11
1.1.5.1. General	11
1.1.5.2. Específico	11
1.2. MARCO REFERENCIAL	12
1.2.1. Marco Teórico	12
1.2.1.1. Percepción de los turistas	12
1.2.1.2. Factores de Percepción del turista	13
1.2.1.2.1. Imagen de destino turístico	15
1.2.1.2.2. Seguridad de destino turístico	18
1.2.1.2.3. Servicios de destino turístico	20
1.2.1.4. Matucana	22
1.2.1.4.1. Límites geográficos	23
1.2.1.4.2. Ecosistemas	23
1.2.1.4.3. Fauna	24

1.2.1.4.4. Turismo	24
1.2.1.4.5. Servicios Básicos	24
1.2.1.4.6. Transporte	25
1.2.1.4.7 Comunicación	25
1.2.2. Marco Conceptual	25
2. MARCO METODOLÓGICO	27
2.1. Hipótesis	27
2.1.1. Hipótesis general	27
2.1.2. Hipótesis específicas	27
2.2. Variables	27
2.2.1. Definición conceptual	27
2.2.2. Definición operacional	27
2.3. Metodología	28
2.3.1. Tipo de estudio	28
2.3.2. Diseño	28
2.4. Población y muestra	28
2.5. Método de investigación	30
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.7. Métodos de análisis de datos	31
3. RESULTADOS	32
4. DISCUSION	43
5. CONCLUSIONES	45
6. SUGERENCIAS	46
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	47
8. ANEXO	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar los factores determinantes que inciden en la percepción del turista del destino de Matucana en la Provincia de Huarochirí, 2013. La metodología de la investigación fue descriptiva. El diseño fue no experimental – transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert. Los datos obtenidos se analizaron mediante el programa estadístico SPSS versión 21 en español.

En la investigación, se ha encontrado que entre los principales resultados se logra afirmar la hipótesis general “los factores determinantes indican de manera aceptable en la percepción del turista del destino de Matucana en la Provincia de Huarochirí, 2013”. Así mismo se arribó a la recomendación que la Municipalidad de Matucana abastezca la posta de salud con implementos para posibles emergencias y mejorar el servicio de alimentación mediante estándares para establecer la licencia de funcionamiento.

Palabras claves: Turista, factores determinantes, percepción del turista.

ABSTRACT

This research paper had as a general objective: Identify the determinants that affect the tourist's perception of Matucana destination in Huarochiri province, 2013. The research methodology was descriptive. The design was non - experimental cross-sectional. It was applied the survey technique with a Likert-type and a dichotomous scale questionnaire. The data was analyzed using SPSS statistics version 21 in Spanish.

In the research, it was found that the main result achieved affirm the general hypothesis "the determinants affect acceptably in the tourist's perception of Matucana destination in Huarochiri province, 2013". It also came to the recommendation that the Municipality of Matucana cater the health post with implements for possible emergencies and improve food service through standards to establish the operating license.

Key words: Tourist, determinants, tourist's perception.