

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**SERVICIOS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON EL
DESARROLLO TURÍSTICO EN EL DISTRITO DE
ABANCAY 2013**

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

**AUTOR:
KAREN HILDAURA CASTRO FELIX**

**ASESOR:
LIC. ZULEMA HASSINGER**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS
PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES**

LIMA-PERÚ

2015

DEDICATORIA

Con cariño a mi familia.

A mis queridos tíos Alberto y Delicia por la motivación constante para seguir adelante, por enseñarme la honestidad y el respeto.

Katia Escudero Gonzales, por ser aquella amiga que nunca soltó mi mano.

AGRADECIMIENTO

Expreso mis agradecimientos en principio a Dios y mi madre que desde haya arriba fueron mi apoyo incondicional.

A mi familia por la motivación constante para seguir adelante, en especial a mi padre Manuel Castro López, porque a pesar de la distancia siempre tuvo una palabra de aliento. A mis abuelos Rubén Darío Castro Tamayo – María Hildaaura López Ponce de León, por el amor más puro y verdadero.

PRESENTACIÓN

En los últimos años el turismo se ha ido posicionando como la principal actividad económica que ha generado grandes expectativas a nivel mundial.

En relación al turismo en el Perú, MINCETUR (2008) afirma que: hoy en el Perú se presenta una nueva promesa de desarrollo, esta vez fundamentalmente en un rico y abundante legado patrimonial, cultural y natural que a través de los años han empezado a tomarse en cuenta. Nuestro país es uno de los destinos más diversos en actividades y lugares turísticos del mundo, hecho que esta constatado por la UNESCO a través de las diversas nominaciones de nuestros bosques, santuarios, etc. Declarados Patrimonio de la Humanidad. (p. 2)

En el distrito de Abancay, Provincia de Abancay, Departamento de Apurímac, los turistas pueden realizar diferentes tipo de actividades o turismo, como son vivencial, natural, aventura y cultural, debido a la diversidad de atractivos y costumbres que posee el destino de Abancay – Apurímac.

Por otro lado, se sabe que el turismo que se viene desarrolla en el distrito de Abancay, no es el principal destino que los turistas visitan, cabe recalcar que a pesar de ello hay demanda en determinadas fechas, debido a que en este lugar se desarrolla el turismo estacional, y esta situación ha beneficiado a los pobladores de dichas zonas, tanto en la creación de pequeñas empresas locales y las nuevas oportunidades de trabajo, que trae como consecuencia el desarrollo de la actividad turística brindado un buen servicio turístico.

El presente trabajo estará basado en determinar la relación que existe entre el servicio turístico y como esta a su vez se relaciona con el desarrollo turístico del distrito de Abancay. La investigación presentada está dividida en ocho partes, y cada una de ellas aborda el objeto de estudio desde diferente ángulo, por lo que sigue su propia lógica y técnica de investigación.

La primera parte presenta la introducción, el planteamiento del problema y su formulación, la justificación del porque es necesario realizar este proyecto, el objetivo general y específico, el marco teórico que es el sustento de la investigación debido a que se citan diversos autores que aportan una idea más clara de lo que es el

proyectó y por último tenemos al marco conceptual.

En la segunda parte se llevara a cabo la metodología de la investigación, el enfoque que se pretende dar al estudio, tipo de estudio, diseño de investigación, una de las partes fundamentales de un proyecto de investigaciones es sin duda la hipótesis e identificación de las variables a estudiar. Sin dejar de lado los individuos que serán estudiados y que nos servirán de referencia para el análisis e interpretación, así como técnicas y procedimientos de recopilación de datos.

La tercera parte presenta los resultados de la investigación, después de haberse aplicado el instrumento de recopilación de datos de la muestra representativa. La cuarta parte está dedicada a la discusión después de constatar los resultados estadísticos.

La quinta parte incluye las conclusiones sobre la investigación, la sexta parte está dirigida para las sugerencias, la séptima parte es dedicada a las referencias bibliográficas, utilizadas para la investigación. Por último, en la octava parte se presentan los anexos sobre la investigación realizada.

Con admiración y respeto a mi asesora Zulema Hassinger por presentar conmigo este trabajo, por su buen ánimo y exigencia a investigar más. A mis profesores en general quienes fueron guías y mentores de los conocimientos adquiridos.

A mis amigos que siempre han estado en los buenos y malos momentos, un agradecimiento especial a la Lic. Katia Mirella Escudero Gonzales por el apoyo constante e incondicional.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
PRESENTACIÓN	04
ÍNDICE	06
RESUMEN	08
ABSTRACT	09
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1.1 Realidad Problemática	10
1.1.2 Formulación del problema	11
1.1.3 Justificación	12
1.1.4 Antecedentes	13
1.1.5 Objetivos	15
1.1.5.1 General	15
1.1.5.2 Específicos	15
1.2 MARCO REFERENCIAL	16
1.2.1 Marco Teórico	16
1.2.2 Marco Conceptual	23
2. MARCO METODOLÓGICO	24
2.1 Hipótesis	24
2.2 Variables	24
2.2.1 Definición conceptual	24
2.2.2 Definición operacional	25
2.3 Metodología	25
2.3.1 Tipos de estudio	25
2.3.2 Diseño	25
2.4 Población y muestra	25
2.5 Método de investigación	26
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26

2.7	Métodos de análisis de datos	26
3.	RESULTADOS	28
4.	DISCUSIÓN	42
5.	CONCLUSIONES	44
6.	SUGERENCIAS	45
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
8.	ANEXOS	49

RESUMEN

Abancay es una ciudad del sureste del Perú, capital de la provincia de Abancay, departamento de Apurímac. La variedad de sus atractivos comprenden bellos paisajes y otros de carácter natural que podrían ser mejor difundido en beneficio de la población y el turista. Escogí Abancay porque considero que es un lugar con mucha potencia con respecto al turismo vivencial y de aventura, que no cuenta con una adecuada planificación y gestión como destino turístico para brindar un buen servicio. Por tal motivo la investigación define el servicio turístico y la relación que tiene con el desarrollo del turismo. El proyecto se llevó a cabo a través de encuestas dirigidas a los turistas que visitan la ciudad de Abancay, debido a que son ellos los que miden y percibe el servicio brindado. Utilizamos el método correlacional, puesto que se relaciona dos o más variables que describirá la relación que existe entre el servicio turístico y el desarrollo del turismo con la finalidad de afirmar o refutar la hipótesis propuesta. Como resultado se espera describir de acuerdo a los objetivos propuestos con respecto al servicio brindado de acuerdo al turista, y el poco interés por parte de la municipalidad en apoyar el desarrollo del turismo en la ciudad de Abancay. De esta manera se recomienda una mejor gestión de apoyo con respecto al servicio brindado, información y desarrollo del turismo, en beneficio de la población.

Palabras claves: Servicio turístico y la relación del desarrollo del turismo.

ABSTRACT

Abancay is a city in southeastern Peru, capital of the province of Abancay, Department of Apurimac. The variety of its attractions includes beautiful landscapes and other natural character that could be better disseminated to the benefit of the population and the tourist. Abancay chose because I think it is a place with plenty of power with respect to experiential and adventure tourism, which has no proper planning and management as a tourist destination to provide good service. Therefore research defines the tourist service and relationship with tourism development. The project was conducted through surveys aimed at tourists visiting the city of Abancay, because they are the ones that measure and perceive the service provided. We used the correlational method, since it relates two or more variables that describe the relationship between tourist services and the development of tourism in order to confirm or refute the proposed hypothesis. The expected outcome is described according to the proposed objectives with respect to the service provided according to the tourist, and lack of interest by the municipality to support the development of tourism in the city of Abancay. In this way it recommends better support management with respect to the service provided, information and tourism development for the benefit of the population.

Key words: tourism service and the relationship of tourism development.