

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE TURISMO Y HOTELERIA**



PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO DE LA GRUTA DE HUAGAPO, TARMA-JUNÍN

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE TURISMO Y
HOTELERIA**

AUTOR:

SUSAN CHÁVEZ TERRONES

ASESOR:

ECON. WILLIAM FLORES SOTELO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

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

LIMA - PERÚ

2013

Dedicatoria

A Dios

A los seres que más amo mis padres y hnos por enseñarme a poner entrega,
empeño y dedicación en cada reto.

A Jonny, por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por ser mi fortaleza para enfrentar los obstáculos y aprender de mis errores, a mi familia por ser mi inspiración para seguir adelante y apoyarme incondicionalmente y a todas las personas que han contribuido con esta investigación.

A mi asesor Willian Flores, por compartir su amplio conocimiento, su paciencia, sus consejos y buen humor, por enseñarme el verdadero significado de la investigación. A los encargados de la Oficina de Turismo en Tarma por facilitarme los datos necesarios para la realización de la investigación.

Así mismo, a mis hermanas del alma "las longas" y a mis compañeros con los cuales aprendí a vivir una vida universitaria y compartí momentos, a mis profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales quienes compartieron con nosotros conocimientos, experiencias y ayudaron a nuestra formación profesional.

PRESENTACIÓN

El objetivo de esta investigación fue analizar la relación que existe entre la Participación Comunitaria y la Calidad del Servicio Turístico de la Gruta de Huagapo, Tarma-Junín.

La idea ha sido probar que una apropiada participación comunitaria de los pobladores de Palcamayo, ocasionará mayor calidad del servicio turístico de La Gruta de Huagapo.

En ese sentido hemos utilizado un estudio correlacional con enfoque cuantitativo debido a la recolección de datos empleando un cuestionario como herramienta bajo la escala de Likert.

Los resultados de la investigación se presentan en cuatro capítulos.

El primer capítulo contiene el problema de investigación desglosado en realidad problemática, formulación del problema, justificación, antecedentes y objetivos de la investigación, validados bajo un marco teórico y conceptual.

El segundo capítulo contiene el marco metodológico: hipótesis, presentación de variables, metodología empleada, población y muestra, método de investigación y técnicas de recolección de datos.

El tercer capítulo contiene los resultados de la investigación obtenidos de la aplicación en el campo.

El cuarto capítulo contiene la discusión basada en los resultados obtenidos y los antecedentes empleados para la investigación.

Complementan dichos capítulos, las conclusiones, las sugerencias, las referencias bibliográficas y los anexos.

No puedo terminar esta presentación sin hacer explícito mi agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de mi tesis.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	01
AGRADECIMIENTO	02
PRESENTACIÓN	03
ÍNDICE	04
RESUMEN	06
ABSTRACT	06
1. INTRODUCCIÓN	08
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	08
1.1.1 Realidad Problemática	08
1.1.2 Formulación del problema	09
1.1.3 Justificación	10
1.1.4 Antecedentes	11
1.1.5 Objetivos	15
1.1.5.1 General	15
1.1.5.2 Específicos	15
1.2 MARCO REFERENCIAL	15
1.2.1 Marco Teórico	15
1.2.2 Marco Conceptual	30
2. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1 Hipótesis	41
2.2 Variables	41
2.2.1 Definición conceptual	42
2.2.2 Definición operacional	42
2.3 Metodología	43
2.3.1 Tipos de estudio	43
2.3.2 Diseño	43
2.4 Población y muestra	44
2.5 Método de investigación	44
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.7 Métodos de análisis de datos	45
3. RESULTADOS	47

4.	DISCUSIÓN	69
5.	CONCLUSIONES	72
6.	SUGERENCIAS	74
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
8.	ANEXOS	80

RESUMEN

La presente investigación correlacional tiene por finalidad definir la relación entre participación comunitaria de los pobladores de Palcamayo en la provincia de Tarma, departamento de Junín y calidad del servicio turístico de La Gruta de Huagapo. Para lo cual se estableció la aplicación de una encuesta a los turistas nacionales que visitaron Tarma en el mes de Noviembre, de acuerdo a los datos obtenidos se identificó los factores que mayor inciden sobre calidad del servicio turístico y consecuentemente se comprobó la existencia de una relación positiva entre las variables de estudio basados en soportes estadísticos (prueba de hipótesis, regresión lineal) y soportes teóricos de las dimensiones de participación comunitaria (empoderamiento individual, empoderamiento organizacional y empoderamiento comunitario) y la calidad del servicio (calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa). El resultado de la investigación demostró que si existe una relación positiva entre participación comunitaria y calidad del servicio turístico a un 89.9%, siendo calidad funcional la dimensión más representativa de la variable dependiente y empoderamiento individual de la variable independiente.

Palabras claves: participación comunitaria, calidad del servicio, empoderamiento individual, empoderamiento organizacional, empoderamiento comunitario, regresión lineal.

ABSTRACT

This correlational investigation aims to define the relation between community participation of the dwellers from Palcamayo in Tarma's province, located in Junín and quality of touristic service of the Huagapo's Grotto. For which it established the application of a poll to the national tourists who visited Tarma on November, according to the obtained information was identified the factors that most affect quality of tourism services and consequently confirmed the existence of a positive

relationship between the study variables based on statistics support (hypothesis testing, linear regression) and theories support about community involvement's dimension (individual empowerment, organizational empowerment, and community empowerment) and service quality (the technical quality, the functional quality, and corporate image). The result of the following research indicated there is a positive relationship between community participation and quality of touristic service, in which functional quality was the most representative dimension of the depend variable and individual empowerment of the independent variable.

Key words: community participation, service quality, individual empowerment, organizational empowerment, community empowerment, linear regression.