



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA**

**Conflicto social y actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de
Ayacucho al 2019**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo, Hotelería y
Gastronomía**

AUTOR

Giancarlo Jesús Piccini Leiva
(ORCID: 0000-0003-2365-4130)

ASESORA

Valdivia Ramírez Elma Ruth
(ORCID: 0000-0003-0272-550X)

**Lima, Perú
2022**

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Apellido y nombre: Giancarlo Jesús Piccini Leiva

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 47515999

Datos de asesor

ASESOR: Valdivia Ramírez Elma Ruth

Tipo de documento de identidad del ASESOR: **DNI**

Número de documento de identidad del ASESOR: 40748952

Datos del jurado

JURADO 1: Villena Lescano Carlos Raul 8229113 0000-0002-1454-2439

JURADO 2: Nizama Ruiz Gloria Carlota 7394131 0000-0002-5443-2015

JURADO 3: Bravo Meza Virginia Graciela 08213958 0000-0003-0062-2822

JURADO 4: Malpartida Olivera Sylvia Judith 9334963 0000-0003-4296-9330

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.01

Código del programa: 014296

DEDICATORIA

A Dios, que desde siempre me dio fe y pasión por él y por el prójimo

A mis padres que a pesar de lo difícil que es formar a un hijo para la vida, ellos dieron todo por mí y aún lo siguen haciendo, creyeron en mí y me formaron académicamente

A mi hermana Lesly, que siempre me ha apoyado y me aconsejaba que uno siempre será vencido si uno quiere, creer y valorarse a sí mismo y derrotar los obstáculos que se presenta en la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, mi familia y amistades que compartieron información durante el proceso de realización de mi tesis.

A mi compañero Jair, la señorita Miriam, Lilian.

A la población de Huamanga que coadyuvaron en obtener resultados para mi trabajo de investigación.

Agradecer a los señores Profesores, que estuvieron en mi camino de formación académica.

A mi asesora Elma Valdivia por su paciencia y entrega, por no desistir a pesar de lo trabajoso que puede ser la docencia

Además de las personas que estuvieron indirectamente y me brindaron su apoyo incondicional, mis amistades que creen en mí.

INTRODUCCIÓN

Esta tesis se basa en investigaciones, experiencias y conocimientos, obtenidos a través de los años de visitas paulatinas a la Región de Ayacucho, especialmente a la ciudad de Huamanga, y se pudo observar problemáticas homogéneas en las diferentes regiones del Perú.

Los conflictos sociales que se manifiestan en la ciudad de Huamanga, son a consecuencia de las necesidades vitales de la sociedad, que se reflejan en la extrema pobreza, la corrupción, la problemática agrícola, la salud, el sector educativo y otros problemas no atendidos por el Estado; estos hechos generan protestas, acciones violentas, caos, paros, bloqueos de las diferentes vías de comunicación (terrestres y aéreas) y que conlleva al no desarrollo económico y turístico en la ciudad de Huamanga; por lo tanto, genera pérdidas en todos los sectores y principalmente en el turismo y en la población local o comunidad receptora; el mismo efecto se puede observar en las diferentes regiones del Perú.

En el primer capítulo se desarrolla la problemática, el cual será estudio de la tesis, se hace un resumen de los conflictos sociales que se están llevando a cabo a lo largo de los años, y las diferentes actividades turísticas afectadas en todo el transcurso del tiempo.

En el segundo capítulo se hace el estudio de los antecedentes de la investigación, que son las indagaciones realizadas a la línea de investigación. Por consiguiente, el tercer capítulo muestra las hipótesis de las variables, en el cuarto capítulo, se expone el tipo de metodología utilizada en esta tesis, en la cual se adapta siguiendo la guía de Sampieri; en el quinto capítulo se obtienen datos cuantitativos y análisis de resultados como también la discusión de ellos, las hipótesis buscaran ser comprobadas y validadas por herramientas técnicas usadas.

Esta tesis contiene en la parte final las conclusiones, sugerencias, recomendaciones, apéndice y una lista bibliográfica y resultados obtenidos de las mediciones de las variables.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INTRODUCCIÓN	v
ÍNDICE	vi
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
1.- PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1.-Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2.-Formulación de Problemas	5
1.2.1.-Problema Principal o General	5
1.2.2.-Problemas Secundarios o Específicos	5
1.3 Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivo Específico	6
1.4 Justificación o Importancia del Estudio.....	6
1.5 Alcance y Limitaciones	7
CAPÍTULO II	9
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	9
2.2 Marco Teórico-Bases Científicas	12
2.2.1. Conflicto Social:	12
2.2.2.-Actividad Turística:	18

2.2.3.-Sistema de Cuervo	21
2.2.4.-Teoría del Espacio Turístico de Boullon	22
2.3 Definiciones Básicas.....	25
2.3.1.-Reporte de Conflicto Social	25
2.3.2.-Conflicto Social	25
2.3.3.-Violencia	25
2.3.4.-La Hospitalidad	25
2.3.5.-Ocio.....	25
2.3.6.-Paisaje y Turismo	26
2.3.7.-Política Pública de Turismo	26
2.3.8.-Planeación Turística.....	26
CAPÍTULO III.....	27
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	27
3.1.- Hipótesis y/o Supuestos básicos	27
3.2.- Variables o Unidades de análisis	28
3.2.1-Conflicto Social	28
3.2.2.-Actividad Turística	28
3.3. Matriz lógica de consistencia.....	28
CAPÍTULO IV.....	30
4. MÉTODO	30
4.1 Tipo y método de investigación.....	30
4.2 Diseño específico de investigación.....	31
4.3. Población, Muestra o participante	31
4.4.- Instrumentos de recolección de datos	32
4.5.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	32

4.6.- Procedimiento para la ejecución del estudio	32
CAPÍTULO V	33
5. RESULTADOS Y DISCUSION	33
5.1.-Análisis cuantitativos.....	33
5.2.-Análisis de Resultados	45
5.3.-Discusion de Resultados	50
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
6.1.-Conclusiones.....	52
6.2.-Recomendaciones	53
REFERENCIA	57
APÉNDICES.....	60
APENDICE 1. CUESTIONARIO MIXTO	60
APENDICE 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CONFLICTO SOCIAL.....	62
APENDICE 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE ACTIVIDAD TURISTICA.....	63
APENDICE 4. MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA.....	65
APENDICE 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.....	66

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Diversos tipos de actividades Turísticas según Mincetur	19
Tabla 2	Variable de Conflicto Social	28
Tabla 3	Variable de Actividad Turística	29
Tabla 4	Conflicto Social y Actividad Turística Tabla cruzada Conflicto Social*Actividad Turística.....	45
Tabla 5	Pruebas de chi-cuadrado.....	45
Tabla 6	Medidas simétricas	45
Tabla 7	Estatus y Actividad Turística	46
Tabla 8	Pruebas de chi-cuadrado.....	46
Tabla 9	Medidas simétricas	46
Tabla 10	Tabla cruzada Poder*Actividad Turística.....	47
Tabla 11	Pruebas de chi-cuadrado	47
Tabla 12	Medidas simétricas.....	47
Tabla 13	Tabla cruzada Valores*Actividad Turística.....	48
Tabla 14	Pruebas de chi-cuadrado	48
Tabla 15	Medidas simétricas.....	48
Tabla 16	Los recursos escasos y la actividad turística.....	49
Tabla 17	Pruebas de chi-cuadrado	49
Tabla 18	Medidas simétricas.....	49

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Dimensiones del conflicto social, información por el sociólogo Lewis Coser	16
Figura 2	Sistema Turístico de Molina	21
Figura 3	Metodología de la Investigación	30
Figura 4	Estatus social soluciona los conflictos sociales	33
Figura 5	Estatus social ayuda a cumplir objetivos en la vida.....	33
Figura 6	Poder social soluciona los conflictos sociales.....	34
Figura 7	Obtener un poder y no saber utilizarlo correctamente	34
Figura 8	Ser una persona honesta ayuda a que no exista actos de corrupción.	35
Figura 9	Actos de corrupción principal problema que genera conflictos sociales.	35
Figura 10	Ser una persona íntegra ayuda a solucionar los actos de corrupción.	36
Figura 11	Falta de servicios básicos genera conflictos sociales.....	36
Figura 12	Empresa minera principal problema en la ciudad de Huamanga.	36
Figura 13	Municipalidad distrital de Huamanga promueve el turismo de manera adecuada.	37
Figura 14	Gobierno Regional de Huamanga promueve el turismo de manera adecuada.....	37
Figura 15	Labor que ejerce la entidad de Promperu en la ciudad de Huamanga.	38
Figura 16	Época del año que se observan turistas en la ciudad de Huamanga.....	38
Figura 17	Usted considera que existan Motivaciones en los visitantes hacia la ciudad de Huamanga, de motivo natural, cultural o de aventura.	39
Figura 18	Usted considera que los Atractivos culturales son de mayor elección en los turistas.	39
Figura 19	Los visitantes prefieren los atractivos naturales ante otros tipos de atractivos.....	40
Figura 20	Usted considera que los Atractivos turísticos se encuentran en estado de conservación.....	40

Figura 21 Usted considera que las carreteras es una de las principales vías de acceso a la ciudad de Huamanga.	41
Figura 22 El aeropuerto es una principal vía de acceso hacia la ciudad de Huamanga.	41
Figura 23 Empresa de telefonía importante para la comunicación de las personas.	42
Figura 24 Hoteles y Restaurantes de calidad suficientes para recibir a los turistas.	43
Figura 25 Se cuenta con algún familiar que tenga un negocio relacionado al turismo.	43
Figura 26 La población local participa en actividades relacionadas al turismo.	44

RESUMEN

La presente tesis pretende orientar sobre el estado actual de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga. Son constantes los casos de conflictos sociales que se producen en un escenario o lugar, ocasionado por entidades o representantes de grupos sociales que buscan ser atendidos por el estado; sin advertir los daños que pueden causar a la naturaleza, a la sociedad, al turismo y generar otros problemas. Estos actos violentos son las protestas, huelgas, paros, actos de corrupción, problemas de diversos sectores como el agrícola, educacional, el de salud, entre otros.

Estos conflictos, son causados por personas que cuentan con poder social, un estatus, sin valores y de escasos recursos. Se procedió a investigar sus causas, mediante un cuestionario mixto a la población. El método de investigación es cuantitativo, correlacional y descriptivo, es secuencial y probatoria, se empieza de una idea, se derivan objetivos y preguntas de investigación; se hace un marco teórico, luego se establece hipótesis y se determina variables, utilizando el método estadístico. De acuerdo con los resultados obtenidos en la recolección de datos, se llegó a la conclusión, que actualmente existe relación de los conflictos sociales en la actividad turística en la ciudad de Huamanga, debido a los resultados en las dimensiones de poder, estatus, valores y recursos escasos, que han sido plenamente analizados mediante encuestas y recolección de información, y que estas deben resolverse de forma preventiva, oportuna y eficaz, entre el estado, la población y terceros, y llegar a un clima de paz y estabilidad, que fomente la reactivación, el crecimiento y la creación de nuevos focos turísticos en favor de la colectividad o de la sociedad Huamanguina en la Región Ayacucho.

Palabras Clave: Conflicto, social, relación, reactivación, colectividad

CAPÍTULO I

1.- PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1.-Descripción de la Realidad Problemática.

El conflicto social según la Defensoría del Pueblo (2019) indica que es un proceso en el que se encuentra incluido la sociedad, el estado y las empresas que muchas veces tiene objetivos no relacionados entre sí; algunas otras que generan violencia. Cabe resaltar que conflicto es distinto a la violencia porque esta última, es la manifestación destructiva del conflicto social. Pero Lewis (1961) señala, que los conflictos sociales proviene de una lucha por los valores, el estatus en las clases sociales, el poder social de grupos o entidades , los recursos escasos que presentan algunos grupos o entidades con la finalidad de captar la atención de su reclamo y finalizar sus objetivos, el cual los contrincantes neutralizan, dañan o por ultimo buscan eliminar a sus rivales, un conflicto será conflicto social cuando trascienda lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad.

Se puede identificar tres estados de conflicto: Activo, es el conflicto social expresado por algunas de las partes o por terceros a través de demandas públicas formales o informales. Latente, es el conflicto social no expresado públicamente, permanece oculto, silencioso o inactivo y conflicto Resuelto que se entiende cuya solución es aceptada por las partes, mediante acuerdos, normas, resoluciones, dan concluida la disputa (Defensoría del Pueblo, 2019).

Existen protagonistas o participantes. entre ellos los Actores Primarios, aquellos que participan o están directamente en el conflicto; Actores Secundarios, pueden ser grupos que apoyan a algunas de las partes, instituciones, organizaciones de la sociedad o personas vinculadas directamente al conflicto y Actores Terciarios, personas u organizaciones que por sus características pueden tener incidencia en el curso del conflicto, grupos asociados al primer o segundo actor en conflicto.

Existen cinco fases: Fase Temprana, se entiende en esta primera fase, cuando los actores hacen público el no estar de acuerdo en los objetivos, medidas, posiciones, intereses, valores o necesidades existentes; Fase de Escalamiento, en esta segunda fase se encuentra en un momento que las dos partes hay tensión en el conflicto social y la intensidad de las acciones de violencia física aumentan; Fase de Crisis, en esta fase ya explota las tensiones entre los actores, hacia las fuerzas del orden, contra agentes del estado o particulares; Fase de Desescalamiento, en el que las tensiones de las acciones disminuyen y las relaciones de tensión entre las partes del conflicto social se pueden transformar en oportunidades de diálogo; Fase de Diálogo, este momento es el momento que los actores desarrollan acuerdos, generando opciones de diálogo y acuerdos con reglas a cumplir (Defensoría del pueblo, 2019).

En el Perú, la ciudad con más conflictos sociales registrados según Sistema de Monitoreo Integral de Conflictos Sociales fuente de (SIMCO) Sistema de Monitoreo Integral de Conflictos Sociales (2019) es la ciudad de Ancash que registra 23 casos que representa el 12.5%, seguido por la ciudad de Cuzco con diecisiete casos representado el 9.2%, seguido por Loreto con cinco casos representando el 8.2%, sin embargo, Ayacucho ocupa el doceavo lugar con seis casos que representa 3% de conflictos sociales, siendo ocasionados por los docentes del Sutep, los Agricultores de papa, el caso de los trabajadores del Poder Judicial, invasores de terrenos, mineros de Pacoya en Huamanga, marcha de pobladores del distrito de Jesús Nazareno; en la cual la región tiene entre 9 a 18 conflictos.

Existen antecedentes, como lo ocurrido en el mes de julio, referido al Paro Nacional Agrario, además de 5 conflictos activos y uno latente (Ministerio de Comercio Relaciones Exteriores y Turismo, 2019)

Según el Diario Correo (2015) informa que la Policía Nacional del Perú y CORESEC, presentaron un informe sobre división de los problemas por provincias, siendo la provincia de Huamanga con delitos más frecuentes, tales como el narcotráfico, lavado de activos, la

delincuencia común mediante robos, asaltos y otras modalidades, los casos de corrupción que se identifican por las denuncias existentes a los servidores públicos, la violencia familiar y social. Asimismo, el tráfico de terrenos, por las diversas invasiones a la propiedad privada y los accidentes de tránsito.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática hizo pública la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES, 2018), revela que la región de Ayacucho presenta un nivel de anemia alta, registrada en menores de 3 años, incrementándose en 1% en un año, de 48.3% en el 2017 a 49.3% a finales del 2018. Mientras que en la desnutrición crónica infantil en menores de 5 años registró un ligero incremento por segundo año consecutivo, llegando a fines del 2018 a un 20.2%, superior en 0.2% con respecto al 2017, esto representa a la extrema pobreza que se da en algunos distritos de la ciudad de Huamanga.

Los conflictos sociales afectan en muchas ocasiones la actividad turística en la zona de Huamanga y de manera general en el departamento de Ayacucho, sin embargo, se ofrece como siempre a la región en paquetes turísticos. Lamentablemente, los turistas no escogen esta región, por la falta de marketing o el fomento de la imagen de cultura de este destino turístico así lo informó DIRCETUR mediante el Diario Correo (2016).

Según la OMT (2017), el 2017 fue un año récord para el turismo internacional, por el inmenso incremento de turistas internacionales, creció por octavo año consecutivo, generando un mejor ingreso económico, una secuencia de crecimiento ininterrumpido no registrada desde la década de 1960. Los destinos en todo el mundo dieron la bienvenida a 1,323 millones de llegadas de turistas internacionales, unos 84 millones más que en 2016. La llegada de turistas internacionales se estima en 1,323 millones en 2017. En 2017 hubo un crecimiento de visitas internacionales de 84 millones, es decir un incremento del 7% en comparación con el año 2016. El turismo ha crecido por encima de la media, en torno al 4% anual, durante ocho años

consecutivos. Es decir 393 millones de personas más viajaron internacionalmente por turismo entre 2008 y 2017.

Según Gutiérrez (2017) dice que todos los días, más de 3 millones de turistas cruzan las fronteras internacionales. Cada año, casi 1.200 millones de personas viajan al extranjero. El turismo se ha convertido en un pilar de las economías para todo el mundo, un pasaporte a la prosperidad y una fuerza transformadora para mejorar millones de vidas. El mundo puede y debe aprovechar el poder del turismo mientras se realiza el esfuerzo por llevar a cabo la Agenda 2030 para el gran objetivo que es el Desarrollo Sostenible.

MINCETUR (2019) al referirse a la actividad turística en el Perú se puede decir que representa a la cultura y patrimonio cultural de cada región o país que genere valor, existen indicadores de flujos turísticos, hubo un incremento desde el 2015 con unos 3,5 millones hacia el 2018 se llegó a 4,4 millones de turistas receptivos en el Perú.

Se calculó también con el registro de visitas a los atractivos turísticos en Huamanga, como el Museo de sitio de Quinua, donde el 2017 registra 7414 visitas, en el 2018 se incrementó a 8153, mientras que el 2019 hasta la actualidad ha habido una disminución de 5438, una cifra muy reducida a años anteriores. En el centro Arqueológico de Wari, se observa también que en el 2018 se registró un total de 81 033 visitas, en cambio este 2019 hasta en la actualidad se registra un total 48 803, la mitad del año 2018; esto se debe a la falta de difusión y promoción de los sitios turísticos en Huamanga región de Ayacucho; En arribos, pernoctaciones y ofertas hoteleras en hospedajes; desde el 2008 son 18,1 millones de visitantes al 2018 se registra 55,4 millones de visitantes, y en las pernoctaciones desde el 2008 con un 23,7 millones de pernoctaciones de visitantes al 2018 se registra 73,8 millones de pernoctaciones de visitantes; teniendo en cuenta que pernoctaciones son el número total de noches que los huéspedes o visitantes que arribaron al hospedaje; mientras que por arribo es el número de huéspedes o visitantes que se alojaron en el establecimiento de hospedaje. Por lo tanto, Huamanga es un

destino cultural y se debe de aprovechar al máximo creando paquetes y rutas culturales dentro de la ciudad (Mincetur, 2019).

Finalmente, se desea conocer cómo los conflictos sociales se relacionan con la actividad turística, en este aspecto, se observa que existen 6 conflictos activos que se presentan en la región, y ocasionan en muchos casos, bloqueo de carreteras, paralización de tráfico aéreo y terrestre, protestas violentas contra el orden público, la propiedad y vidas humanas; y como consecuencia de ello, el turista opta buscar otras alternativas de turismo en otras regiones.

1.2.-Formulación de Problemas

1.2.1.-Problema Principal o General

PG: ¿Cómo se relaciona los conflictos sociales con la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho al 2019?

1.2.2.-Problemas Secundarios o Específicos

PE1: ¿Cómo se relaciona el estatus con la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho al 2019?

PE2: ¿Cómo se relaciona el poder con la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho al 2019?

PE3: ¿Cómo se relaciona los valores con la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho al 2019?

PE4: ¿Cómo se relaciona los recursos escasos con la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho al 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

OG: Determinar la relación de los conflictos sociales en la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga, de la Región de Ayacucho al 2019

1.3.2 Objetivo Específico

OE1: Determinar la relación del Estatus a la actividad turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho al 2019.

OE2: Determinar la relación del Poder a la actividad turística en la ciudad de Huamanga, de la Región de Ayacucho.

OE3: Determinar la relación de los Valores a la actividad turística en la ciudad de Huamanga, de la Región de Ayacucho.

OE4: Determinar la relación de los Recursos Escasos en la actividad turística en la ciudad de Huamanga, de la Región de Ayacucho.

1.4 Justificación o Importancia del Estudio.

La importancia del presente trabajo, afecta diversos factores correspondientes a los sectores sociales, económico y ambiental; en el aspecto social, es importante porque ayuda a entender la relación que tiene los conflictos sociales con la actividad turística; los efectos que ocasiona, es la reacción de la población de sentirse afectado por una injusticia, y exigen al estado sea resuelto, esto afecta las relaciones en la sociedad y los divide, para poder solucionar estos conflictos como los bloqueos de carreteras, protestas, paros a gran magnitud, se debe ejecutar soluciones para prevenirlos: como el diálogo, la resolución de sus necesidades y finalizar acuerdos que sean justos para la sociedad y el estado; y así superar esta reacción social y lograr beneficiar el sistema turístico de la población de Huamanga; en el ámbito económico es muy importante, porque, en este ámbito, es donde se genera divisas o ingresos, que ayuden a la mejoría del lugar con obras, infraestructura, carreteras, hospitales, centros de

información turística, creación de centros turísticos, todos con la finalidad de generar ingresos para la población local, es decir el turista no solo hace turismo, sino consume servicios en hospedaje, alimentación, souvenirs, etc.; en el ámbito ambiental se observa que los conflictos no solo afectan a las actividades turísticas sino también en el lugar donde se encuentran estas, por ejemplo, los gases que se emiten en las protestas, los daños que se presentan en los lugares fomentando basura y desorden, la destrucción de la naturaleza para cerrar las vías terrestres, creando así un escenario de conflicto. Es por ello, que se busca erradicar o prevenir los conflictos sociales, para a un mejor futuro, contar con mejoras en el medio ambiente, y por lo tanto, lograr mejores formas de vida a los habitantes de la ciudad de Huamanga.

1.5 Alcance y Limitaciones

Sobre los conflictos en la ciudad de Huamanga, se tiene poca bibliografía en físico sobre el tema escogido, a veces las autoridades no te brindan la información necesaria, inexistencia de proyectos similares a nivel nacional, el sitio escogido empieza a tener una fluidez de llegada de turistas, sin embargo, se busca un mayor ingreso de turistas nacionales e internacionales, así como también una conciencia turística en la región.

Una limitación y factor importante que se presenta en la ciudad de Huamanga, es la falta de empatía de la misma población ayacuchana con los diferentes tipos de turistas nacionales, con la población de Lima es escasa y no existe una buena acogida a los turistas limeños, y esa actitud es más probable que se deba a las consecuencias de la época del terrorismo, donde Ayacucho fue una ciudad muy golpeada y que el estado fue indiferente a este gran problema. Los pobladores afirman que nunca se dio un apoyo para las víctimas que sufrieron pérdidas de familiares en ese entonces, es así que, en el transcurso de los años la población de Ayacucho toma otras formas económicas para desarrollar su espacio geográfico y cultural y con muy poco apoyo del estado.

Huamanga es una de las once provincias que conforman la región de Ayacucho, limita al norte con la provincia de Huanta, al este con la provincia de La Mar y el departamento de Apurímac, al sur con la provincia de Vilcashuamán y la provincia de Cangallo, y al oeste con el departamento de Huancavelica. La provincia tiene una extensión de 2,981.37 kilómetros cuadrados y se encuentra dividido en 16 distritos. La provincia cuenta con una población de 281.270 de habitantes; Tiene como Alcalde a don Yuri Gutiérrez Gutiérrez en su periodo de 2019 a 2022.

La información estará compuesta por los siguientes:

- Organizaciones públicas (Fuentes de internet)
- Gobierno Regional de Ayacucho (Información y Referencias)
- PromPeru (Información y Referencias)
- Mincetur (Información y Referencias)
- Población (Cuestionario)

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. *Antecedentes de la Investigación.*

En la investigación de Ruiz (2013) acerca de la *Actividad Turística y la generación de empleo en hoteles y restaurantes en los distritos de Piura, Catacaos, Máncora en el periodo 2005 al 2013*. El objetivo principal era de determinar la relación que existe entre la actividad turística y la generación de empleo en hoteles y restaurantes en los distritos de Catacaos, Colán y Máncora. La metodología utilizada es de tipo aplicada porque propone alternativas de solución a un problema de realidad social que es la carencia de empleos en las zonas de estudio, el diseño es de tipo no experimental, es transeccional - correlacional, con un enfoque cuantitativo y se utilizó el diagnóstico denominado EVIEW, lo que permitió elaborar el diagnóstico del recurso humano en hoteles y restaurantes. La propuesta se formula con el fin de generar empleo a los estudiantes de quinto año de secundaria de situación precaria para laborar en los servicios turísticos. En consecuencia, toda actividad turística, se puede realizar mediante empresas que brinden los servicios óptimos para una mejor atención a las personas, como pernoctar en el lugar de interés; asimismo contar con restaurantes y hoteles categorizados para garantizar la calidad que se brinda al ofrecer un servicio ya sea de hospedaje, gastronómico o cultural.

En la investigación de Ponce (2014) acerca de *La Promoción Turística del Distrito de Barranco y la Conservación de sus atractivos turísticos*. El objetivo es de analizar la promoción turística del distrito de Barranco y su relación con la conservación de los atractivos turísticos. La metodología que se ha empleado es la técnica de recolección de información, así como el cronograma de actividades y el presupuesto para el presente estudio. Se obtuvo como resultado que la promoción turística del distrito de Barranco y su relación con la conservación de los atractivos turísticos no es la más adecuada, y en muchos aspectos depende de la intervención

municipal y, en menor grado de importancia de la comunidad y la empresa privada respectivamente.

En la investigación de García y Silva (2016) acerca de *La Promoción Turística y Desarrollo del Turismo en la comunidad de Padre Cocha Distrito de Punchana*. El objetivo de la investigación fue conocer la relación entre la promoción turística y el desarrollo del turismo en la comunidad de Padre Cocha, Distrito de Punchana. La metodología que se utiliza es de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. Es descriptivo y correlacional debido a que se recogerá la información a partir de la observación directa de las características que presentan las variables en estudio, con la finalidad de realizar posteriormente una descripción detallada de las mismas, a fin de encontrar una relación entre ellas. Se aplicará el instrumento de recolección de datos a turistas que visitan a la comunidad de Padre Cocha. Se obtuvo como resultado el acondicionamiento del atractivo turístico que alcanzó 4.0 en la escala de Likert, que indica que casi siempre satisface las expectativas del visitante a la comunidad de Padre Cocha.

En la investigación de Calle, (2016) acerca del *Impacto de los Conflictos Sociales en la eficiencia del Gasto Municipal*. El objetivo es determinar qué impacto genera los conflictos sociales en los gastos municipales. La metodología que se tomara se basa en el estudio para determinar el porcentaje ejecutado del gasto municipal en proyectos, como una variable proxy, para medir la eficiencia del gasto público. Entendiendo que el concepto de eficiencia del gasto público es más amplio, y abarca temas como la correcta asignación de los recursos, la cotización de los bienes, entre otros aspectos. Que, sin embargo, son más difíciles de medir. Se obtuvo como resultado que se ha estudiado el impacto de los conflictos sociales en la eficiencia del gasto municipal; Utilizando data construida a partir de los informes mensuales de conflictos sociales de la defensoría del pueblo y empleando un modelo de variables instrumentales con efectos fijos, se encuentra que para el periodo 2007 al 2011, la presencia de conflictos sociales

en un distrito, disminuye la ejecución del gasto municipal en proyectos en un 30% en promedio. Este resultado muestra que los conflictos sociales tienen un efecto importante en el gasto público, el cual resulta determinante para el desarrollo de los distritos sobre todo de aquellos más pobres. Esto indica que los conflictos sociales generan un gasto económico para la entidad que contribuye con la sociedad, por consiguiente tiene un impacto mayor en las zonas de bajos recursos económicos.

En la investigación de Trivi (2018) acerca de la *Territorialidad de la actividad turística y producción del paisaje en la Argentina y neo desarrollista, transformaciones territoriales, discursos e imágenes en vía de merlo y el noreste de la provincia de San Luis*. El objetivo principal es estudiar la territorialidad del turismo y la producción del paisaje que esta implica en la región noreste de la provincia de San Luis. Dilucidar las modalidades de apropiación material y simbólica del espacio de la actividad turística en la región en cuestión y su lógica específica en relación a la producción del paisaje. Explicar las principales transformaciones territoriales en el plano socioeconómico y ambiental. Analizar los discursos e imágenes generados por el turismo, tanto desde el sector privado como desde el estado en sus diferentes niveles y su articulación con la dimensión material de la apropiación del espacio. La metodología se trata de una investigación de tipo descriptivo con un diseño de investigación flexible, donde se combinaron procedimientos cuantitativos y cualitativos con relevamiento de información primaria. Se buscó la interacción constante entre el trabajo de campo y la reflexión sobre bibliografía especializada para integrar ambas instancias en un único proceso de análisis y síntesis de conceptos y experiencias. Se obtuvo como resultado la aplicación de la idea de producción fetichismo del paisaje y la elaboración de las matrices semióticas, habilitaron el cumplimiento del objetivo general de la tesis, al integrar en la perspectiva implicada en el concepto de territorialidad, elementos de carácter simbólico y transformaciones materiales para el abordaje del turismo. Asimismo, se tuvo en cuenta el contexto económico nacional y

provincial a la hora de trabajar, la realidad local, sin perder de vista la incidencia de proyectos y estrategias de carácter político que dan lugar a la aparición de conflictos ya sea latentes o tangibles.

En la investigación de López (1989: p10) acerca de la *teoría de conflictos*. Su objetivo principal trata de demostrar que los estudios sobre la paz y las demás disciplinas sobre el conflicto internacional, son aplicables a los conflictos internos entre los habitantes de un estado. En consecuencia, los objetivos de los estudios sobre el género conflicto que trata este libro son dos dimensiones el espacio jurídico y los conflictos. Ambos procuran resolver el problema de la eliminación o reducción de la violencia y el mejoramiento de la sociedad humana, internacional o estatal. Los estudiosos de los conflictos no se han percatado o prestado atención al significado violento que tiene el método jurídico de resolución.

Se menciona que existe tres niveles, el individual, el grupal interestatal, el nacional e internacional también se puntualiza en que la violencia aparece en cada nivel, para el individual cita la violencia individual, social y político.

Para el grupal, se cuenta con revueltos, revoluciones, conflictos étnicos y simplemente conflictos violentos. Para el nivel internacional hace un listado sobre la guerra, terrorismo, violencia de baja intensidad, carreras armamentistas y comercio de armas.

2.2 Marco Teórico-Bases Científicas

2.2.1. Conflicto Social:

Según la Defensoría del Pueblo (2019) este es un proceso en el que participa la sociedad, el estado y las empresas que muchas veces tiene objetivos no relacionados entre sí que genera violencia. Cabe resaltar que conflicto es distinto a la violencia porque esta es la manifestación destructiva del conflicto social.

Existen actores en los conflictos sociales:

1. Actores Primarios (aquellos que participan directamente en el conflicto)

2. Actores Secundarios (pueden ser grupos que apoyen a ambas partes, instituciones u organización que están vinculadas indirectamente al conflicto social)
3. Actores Terciarios (personas u organizaciones que por sus características pueden tener incidencia en los conflictos sociales)

Existen estados de Conflicto Sociales:

1. Conflicto Activo: Es el conflicto social expresado por alguna de las partes o por terceros a través de demandas públicas, formales o informales.
2. Conflicto Latente: Es el conflicto social no expresado públicamente. Permanece oculto, silencioso o inactivo.
3. Conflicto Resuelto: Es el conflicto social cuya solución aceptada por las partes, mediante acuerdos, normas, resoluciones, dan por concluida la disputa.

Existen Fases en los Conflictos Sociales:

1. Fase Temprana: Es la fase en el cual los actores hacen pública sus molestias, sus denuncias, la incompatibilidad de sus objetivos, medidas, posiciones, intereses, valores o necesidades existentes.
2. Fase de Escalamiento: Esta segunda fase corresponde en el momento en que las relaciones de tensión entre las partes en el conflicto social y la intensidad de violencia física aumentan.
3. Fase de Crisis: Esta fase es la más complicada, se refiere a la expresión pública de los reclamos a través de acciones de violencia contra las fuerzas del orden, contra otros agentes del estado o de manera particular.
4. Fase de Desescalamiento: Esta cuarta fase, es el momento en el que la intensidad de violencia se disminuye, y la relación entre ambas partes en el conflicto social se pueden transformar en oportunidades para un diálogo

5. Fase de Diálogo: Es en este momento en donde se desarrolla una comunicación entre ambas partes, en el cual ambos actores generan cambios de información, ideas, estrategias y soluciones para mantener el orden entre ambos.

Existe una tipología de Conflictos Sociales:

1. Asuntos de Gobierno Local: se hace uso de referirse a la gestión pública de los municipios distritales y provinciales.
2. Asuntos de Gobierno Regional: Se refiere a la gestión pública de gobiernos regionales. 3) Asuntos de Gobierno Nacional: Se refiere a la gestión pública del gobierno central.
3. Socio ambiental: Se refiere al control, uso o acceso al ambiente y sus recursos. Están presentes también componentes políticos, económicos, sociales y culturales.
4. Por Demarcación Territorial: Se refiere al establecimiento de límites entre circunscripciones territoriales.
5. Por Cultivo Ilegal de Hoja de Coca: Se refiere a la siembra ilegal de este producto, la presencia del narcotráfico y las acciones del estado.
6. Los derechos Laborales: Se refiere a los derechos laborales que tienen los trabajadores como ley constitucional.
7. Comunales: Al acceso a recursos naturales, propiedad y límites territoriales entre comunidades.
8. Electorales: Se refiere a la no aceptación de resultados electorales y el rechazo a las autoridades electas.
9. Otros asuntos: Se refiere a los reclamos de los estudiantes, universitarios, etc.
10. Existen actualmente 184 conflictos en todo el Perú, 135 casos activos y 49 casos latentes, existen 8 casos nuevos, además de dos casos que se han registrado como

latentes, tenemos un caso resuelto el mes de Julio de este mismo año presente.

En proceso de Diálogo se hallaron 85 casos (63.0% de los casos activos), de los cuales existen 79 en mesas de diálogo (92.9%), 4 casos se encuentran en reuniones preparatorias para el diálogo (7.1%) y 73 casos cuentan con presencia de la DP en los espacios de diálogo (85.9%).

Causas de los Conflictos:

Los Valores

En este sentido del conflicto social, se puede vincular a la disputa del prisma de ver y entender la realidad, se trata de concepciones adultas del ser que conduce a pensar como pensamos y actuar como actuamos, este es el motivo en la cual por la que se aceptan valores y creencias fundamentales como equivalentes a los efectos (Redorta, 2004, p. 185).

El Estatus

Es el poder de las clases sociales que existen entre las familias, ya que desde hace tiempo esto se viene desarrollando a lo largo de la historia, desde la esclavitud, los gobernadores y virreyes; En el Perú aún se mantienen diferentes clases de estatus actualmente existen: Rico, Clase Media, Pobre y extrema pobreza. (Matos, 2014).

El Poder

En esta variable se refiere a la capacidad de ejercer presión o influencia sobre la otra parte, se debe de entender que se trata de una percepción respecto de las relaciones de poder entre los implicados (Redorta, 2004, p. 157).

Los Recursos Escasos

Definimos a esta variable, como una causa inmediata del conflicto, en su base están los conceptos de necesidad y escasez y toda la problemática que se conlleva (Redorta, 2004, p. 144)

Figura 1

Dimensiones del conflicto social, información por el sociólogo Lewis Coser



Un conflicto será conflicto social cuando trascienda lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad (Mercado & González, 2007).

Existen otras teorías sobre los conflictos sociales entre ellos Pratt (1974). Este autor define como "Especie de oposición social en la que, el objetivo consiste en el daño que puede causar a uno o más individuos o grupos opuestos en su captura o en los perjuicios que pueden producirse a su propiedad o valores culturales, o a cualquier cosa de su afecto o apego, supone pues ataques o defensas, o también aquellas persona o grupos no deliberado, que impiden el funcionamiento o dañan la estructura de otra persona.

Este segundo autor muestra otro tipo de concepto hacia los conflictos sociales Dahrendorf (2003). señala que toda relación entre grupos sociales, producida de manera sistemática y continuada en el tiempo, es decir los conflictos sociales siempre en torno a la conservación o conquista del poder, los grupos de interés se constituyen con este objetivo, y no es de casualidad que los interesados dediquen la mayor parte de su atención a la esfera de la estructura del gobierno, el poder es en esta medida la categoría clave formal, sin poder no hay sociedad.

Un tercer autor Haller (2002) define los conflictos sociales desde una perspectiva de ética, el cual se refiere este autor, dice que, el conflicto es la forma de aquellas fricciones cotidianas, en las que también pueden estar presentes los intereses y afectos particulares, pero cuya motivación principal se da por valores genéricos y morales, el conflicto implica cambio en la forma de vida o bien se repite a niveles más elevados.

Se considera conflicto social, a las divergencias, las tensiones, las rivalidades, las discrepancias, las disputas, y las luchas de diferente intensidad entre distintas unidades sociales: entre y dentro de los roles sociales, grupos sociales, organizaciones, sectores sociales, sociedades, estados y supra estatales, así considera (Karl-Heinz, 2001).

En resumen, este libro presenta tres proposiciones generales en torno al origen de los movimientos campesinos y el rol que ellos juegan en los países, en procesos de romper su estructura oligárquica tradicional, donde dice que los movimientos campesinos son producto de la convergencia de tres procesos sociales interrelacionados a la persistencia de una relación de explotación de naturaleza colonial; La naturaleza empírica de dichos factores varía mucho de una situación a otra, nuestros datos sugieren los siguientes: Intenso deterioro de los términos del intercambio desde el punto de vista de los campesinos; Presiones producidas por el aumento de la población como resultado de causas naturales; Cierre de fuentes, alternativas de trabajo; Disminución de la capacidad de la adquisición de los campesinos como consecuencia de inflación nacional, etc. Un movimiento campesino, cuando tiene éxito en áreas como el valle del Mantaro, cumple el objetivo de eliminar los vestigios de sistemas arcaicos de producción y las relaciones sociales asociadas a ellos. Es decir, al éxito de un movimiento alinea un sector social desfasado con el modo de producción dominante de una determinada estructura socioeconómica (Pinilla y Arguedas, 2015).

Matos (2014) este desborde exige, según este autor, una respuesta que no podrá formularse eficazmente en otros términos que los de una profunda reforma del estado y una

redefinición del concepto de identidad. La nueva peruanidad se asentará en el respeto a la diversidad y demandará reconocer como igualmente representativas sus diferentes tradiciones culturales: antiguas y tradicionales, modernas y posmodernas, originarias y mestizas, locales y cosmopolitas. El autor comprueba que las motivaciones fundamentales que observó veinte años antes siguen vigentes. La cultura popular mestiza continúa luchando por alcanzar ciudadanía plena, caminos de participación reales, instituciones eficientes, justicia expeditiva, educación extendida y condiciones de trabajo que remedien la pobreza y eviten el éxodo en busca de mejores oportunidades. El ratifica en que el estado requiere una profunda modernización dirigida a otorgar reconocimiento, material y simbólico, a todos los grupos y tradiciones culturales del país.

2.2.2.-Actividad Turística:

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2011) dice que la actividad turística es el suceso que realiza el visitante, turista o persona natural para que se genere el turismo. El objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que sean proporcionados los servicios turísticos en su nivel más óptimo.

Existen cuatro elementos que están dentro de la actividad turística según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011):

1. **La Demanda:** Está desarrollada por un conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos.
2. **La Oferta:** Está compuesta o constituida por el conjunto de productos, servicios, y organizaciones involucrados activamente en la experiencia turística.
3. **El Espacio Geográfico:** Es la base física donde tiene lugar la conjunción o encuentro, entre la oferta y la demanda, y en donde se sitúa la población residente, que, si bien no es en sí misma un elemento turístico, se considera un factor importante de cohesión o disgregación, según se tome en cuenta o no a la hora de planificar la actividad turística.

4. **Los Operadores del Mercado:** Son aquellas empresas y organismos cuya función principal es de facilitar la interrelación entre oferta y demanda. Entran en esta consideración, las agencias de viaje, las compañías de transporte regular y aquellos organismos públicos y privados que, mediante su labor profesional, son artífices de la ordenación y promoción del turismo.

Existen diversos tipos de actividades turísticas en la siguiente tabla:

Tabla 1

Diversos tipos de actividades Turísticas según Mincetur

1- Caminata/ trekking	2- Campamento/ Camping	3- Montañismo	4- Escalada en roca	5- Escalada en hielo	6- Sky sobre hielo
7- Sky Acuático	8- Espeleismo	9- Sandboard	10- Motocross	11- Pesca Submarina	12- Pesca de altura
13- Buceo	14- Canotaje	15- Ciclismo de montaña	16- Kayak	17- Natación	18- Motonautica
19- Pesca deportiva	20- Paracaidismo	21- Puenting	22- Snowboard	23- Vela	24- Canoping
25- Windsurf	26- Ala delta	27- Visitar iglesias	28- Visitar Museos	29- Visitar inmuebles históricos	30- Visitar comunidades nativas.
31- Sobre vuelo en aeronave	32- Degustación de platos típicos	33- Paseos en bote lancha.	34- Paseos en caballito de totora.	35- Paseos en cruceros.	36- Paseos en pedales.
37- Muestras de danzas y bailes típicos.	38- Rituales Místicos.	39- Paseos en caballo.	40- Fotografías	41- obs. aves	42- obs. paisaje.
48- Visitar sitios arqueológicos	49- Compra de artesanías	50- Participación de eventos	51- Estudios de investigación	52- Participación en fiestas religiosas	43- obs. flora y fauna
					44- obs. naturaleza
					45. observación de estrellas
					46. obs de animales.
					47- Navegación en crucero
					53- otros

Comentado [EV1]: La tabla deber ser según te especifique en el trabajo anterior

Nota: Mincetur, 2019
Elaboración propia

Se considera que el estudio sistémico del turismo está poco desarrollado, en especial en América Latina, según este autor, el turismo visto como un sistema, está formado por un conjunto de partes o subsistemas que se relacionan para lograr un objetivo común, de acuerdo con la visión de (Molina, 1997) estas se dividen en:

La superestructura: Se hace uso de referirse a organizaciones del sector público y privado, así como leyes, regulaciones, proyectos y programas.

La Demanda: Se hace uso de referirse a todos los turistas nacionales y extranjeros que pernoctan en el lugar de llegada.

Los Atractivos: Estos pueden ser naturales y culturales según Mincetur.

La Comunidad Receptora: Se refiere a todos los residentes locales, relacionados directa o indirectamente con el turismo.

La Infraestructura: Son todas aquellas instalaciones o empresas que ayuden al turismo entre ellas: aeropuertos, carreteras, redes de agua potable, drenaje, telefonía, etcétera.

El Equipamiento y las Instalaciones: Se refiere a las empresas que contribuyen o están vinculados al turismo, por ejemplo: Hoteles, Moteles, Campings, Trailers Park, restaurantes, cafés, agencia de viajes, piscinas, y canchas de tenis entre otros.

Este sistema por este autor clasifica como abierto, debido a que establece relaciones de input y output (entrada y salida) con el medio ambiente en el que se encuentra. Los objetivos de los subsistemas arriba detallados son (Molina, 1997):

1. Contribuir a la evolución de los individuos y de los grupos de los individuos.
2. Promover el crecimiento y el desarrollo económico y social.
3. Proporcionar descanso y diversión

Figura 2*Sistema Turístico de Molina*

Nota: Panosso & Lohman, 2012

2.2.3.-Sistema de Cuervo

Cuervo (1967) propuso entender el turismo mediante la teoría de los sistemas. Su propuesta fue publicada en el Turismo medio de comunicación humana, editado en 1967, por la secretaría de Turismo del Gobierno de México, por motivo de conmemoración del turismo en 1967, en donde hizo su definición por primera vez definiendo el turismo es un conjunto bien definido de relaciones, servicios e instalaciones, que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos.

Para Cuervo (1967) el turismo es un gran conjunto compuesto de los subconjuntos siguientes:

1. Los medios de comunicación aérea, automovilística, ferroviaria, marítima, fluvial, etcétera.
2. Los establecimientos de Hospedaje, hoteles, albergues y hostales.
3. Las Agencias de Viaje.
4. Los Guías de Turismo.
5. Los Restaurantes, Cafés y demás establecimientos en los que una población flotante obtiene los servicios de alimentos y bebidas.

6. Los establecimientos comerciales dedicados a la venta de recuerdos, artículos de viaje y demás artículos del consumo usual de los viajeros
7. Fabricantes de Recuadros y demás artículos del consumo usual de los viajeros.
8. Artesanos dedicados a la producción de objetos típicos.
9. Centros de diversión, cuya clientela está formada por una cantidad significativa de población flotante

Para reafirmar su posición, este autor argumenta que el turismo es un sistema de comunicación capaz de transmitir información positiva y útil para la promoción de la paz mundial, pero también puede ser negativo y afectar la armonía de las personas humanas. Visto de otra perspectiva el sistema de turismo debe funcionar siempre, o mantenerse siempre como operador de comunicación positiva (Cuervo, 1967).

2.2.4.-Teoría del Espacio Turístico de Boullon

Boullon (2001), no existen las regiones turísticas, ya que los atractivos turísticos difícilmente se tocan. Aún en un país con una gran densidad de atractivos turísticos, existen áreas grandes desprovistas de los mismos. No se puede recurrir a la técnica de regionalización en la planificación turística, ya que de lo contrario se clasifica como turísticas grandes áreas que no poseen atractivos turísticos, lo que sería un error. En la búsqueda de reemplazar la idea de la región turística, Boullon propone la idea de espacio turístico.

El espacio turístico se determina por medio de la observación de la distribución territorial de los atractivos turísticos y de la infraestructura. Mediante este trabajo fue posible identificar varios componentes que se clasifican de acuerdo con su tamaño. Así se distinguen, zonas, áreas, complejos, centros, unidades, núcleos, conjuntos, corredores, corredores de traslado, y por último corredores de estadía.

- Zona Turística: Es la mayor unidad de análisis y estructuración del universo espacial turístico de un país (Boullon, 2001, p. 66). Su Tamaño es variable dado que depende de la extensión del país en la que está inserta. Una zona debe contar con un mínimo de diez atractivos turísticos relativamente cercanos.
- Áreas Turísticas: Son las partes en la que puede dividirse una zona y por lo tanto sus superficies son menores que la del todo que las contiene. Funciona como un subsistema de un sistema mayor y debe de poseer una buena infraestructura de transporte y comunicación, además de, por lo menos, un centro turístico y un mínimo de 10 atractivos turísticos.
- Centro Turístico: "Es todo conglomerado urbano que dentro de su propio territorio o de su propio radio de influencia, cuenta con atractivos turísticos de tipo y jerarquía suficientes para motivar un viaje turístico. (Boullon, 2001, pp. 69-70); entre los centros: Centros turísticos de distribución, centros turísticos de estadía centros turísticos de escala, centros turísticos de excursión.
- Complejo Turístico: No es muy frecuente y consiste en una agrupación mayor que un centro y menor que una zona. Posee uno o más atractivos de la más alta jerarquía, cuya visita es asociada a la de otros que la complementan, suponen una permanencia igual o superior a tres días (Boullon, 2001, pp. 76-77). Un complejo turístico depende de la presencia de por lo menos un centro turístico de distribución, pero también puede estar estructurado con base en dos o más centros.
- Unidades Turísticas: Son concentraciones menores de equipamiento que se forman para explotar intensamente uno o varios atractivos situados uno junto a otros. (Boullon, 2001, p. 79). De esta manera una unidad turística puede ser un parque acuático, un bosque con mirador, y sendas para caminatas por el bosque.

- Núcleos Turísticos: Es una agrupación Turística que posee entre dos y nueve atractivos turísticos y que se encuentran aislada en un territorio, lo que dificulta su funcionamiento.
- Conjunto Turístico: Es un núcleo turístico que quedó unido a una red de carreteras, factor que modifica su situación espacial, se trata de una etapa o fase en la que el núcleo turístico se encuentra en la consolidación de su funcionamiento por medio de la construcción de una empresa turística. La evolución del conjunto turístico lo transforma en unidades o centros turísticos.
- Corredor Turístico: Son las vías que unen los componentes del espacio turístico y pueden ser de traslado o de estadía.
- Corredor Turístico de Traslado: Son las redes de caminos de un país por las que pasan los flujos turísticos para terminar su camino. Se debe de dar prioridad a los corredores que tengan un paisaje más agradable, aun cuando estos corredores sean más largos. En estos corredores se debe de prestar servicios como restaurantes, cafés, hoteles, albergues, estaciones de gasolina.
- Corredor Turístico de Estadía: Desempeña una función combinada de centro y corredor turístico. (Boullon, 2001, pp. 84-85)
- La teoría de Boullon es importante, pues se convierte en una base para el ordenamiento de flujos turísticos y para el establecimiento de las demás acciones del sector, toda vez que la planeación turística debe iniciarse a partir de la identificación de los aspectos físicos y geográficos del destino que se va a desarrollar.

2.3 Definiciones Básicas

2.3.1.-Reporte de Conflicto Social

La Defensoría (2019) Es un instrumento de monitoreo cuyo objetivo es informar mensualmente acerca de los actores, los problemas y el desarrollo de los conflictos sociales registrados por la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

2.3.2.-Conflicto Social

La Defensoría (2019) el conflicto social debe ser entendido como un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia

2.3.3.-Violencia

Defensoría, (2019) La violencia es la manifestación destructiva del conflicto social.

2.3.4.-La Hospitalidad

Ministerio de Economía y Finanzas (2011) Se entiende por hospitalidad, un buen recibimiento, una buena comida, la atención a sus necesidades básicas, y especiales, la comprensión, y que se le proporcione una cama para dormir. Por otra parte, la hospitalidad no solo se encuentra en el turismo, puede encontrarse en un hospital, en una tienda de ropa, un salón de belleza, en una universidad, en resumen, la hospitalidad significa espíritu, ser solidario, es estar dispuesto a actuar de manera cordial a los visitantes.

2.3.5.-Ocio

Ministerio de Economía y Finanzas (2011), El ocio es un conjunto de ocupaciones a las que el individuo se entrega voluntariamente ya sea para reposar, divertirse, recrearse, entretenerse o incluso para desplegar su información o formación desinteresada, su participación social voluntaria o su libre capacidad creadora, después de haberse liberado o desembarazado de sus obligaciones profesionales, familiares y sociales. Las funciones principales del ocio son:

Descanso, Diversión, (recreación entretenimiento) y Desarrollo.

2.3.6.-Paisaje y Turismo

El término paisaje es considerado como uno de los grandes responsables de la práctica del turismo, porque las personas siempre han buscado nuevos lugares, o ya sea nuevos paisajes, se define a paisaje como aquello que se percibe de una ojeada en el espacio y tiempo, compuesta por una estructura histórica - cultural.

2.3.7.-Política Pública de Turismo

Se refiere a la orientación, dada por el gobierno federal, estatal, municipal, o regional al desarrollo de la actividad turística, una vez consultados los representantes del sector turístico y de la sociedad, este documento se encuentra en el Plan Nacional de Turismo.

2.3.8.-Planeación Turística

La planeación turística, es un proceso que busca a partir de una situación dada, orientar al desarrollo turístico de una empresa, lugar, región, municipio, estado o país, teniendo como meta el logro de objetivos propuestos con anterioridad o que se proponen durante la planeación. La planeación turística puede tener innumerables puntos de interés y múltiples orientaciones.

Puede tener una visión económica, social o ambiental, lo ideal es que se tome en cuenta todos los aspectos anteriores, esta puede estar orientada, hacia parques de diversiones, áreas protegidas, eventos, áreas de transportes, o áreas culturales o hacia actividades turísticas interdependientes a las actividades humanas.

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.- Hipótesis y/o Supuestos básicos

Hipótesis General

HG: Hay una relación directa entre los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho.

HO: No hay una relación directa entre conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho.

Hipótesis General

HE1: Hay una relación directa entre estatus de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho.

HE0: No hay una relación directa entre estatus de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho

HE2: Hay una relación directa entre poder de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga de la Región de Ayacucho.

HE0: No hay una relación directa entre poder de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho.

HE3: Hay una relación directa entre los valores de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho

HE0: No hay una relación directa entre los valores de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho.

HE4: Hay una relación directa entre los recursos escasos de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga región de Ayacucho.

HE0: No hay una relación directa entre los recursos escasos de los conflictos sociales en la actividad turística en la ciudad de Huamanga región de Ayacucho.

3.2.- Variables o Unidades de análisis

3.2.1-Conflicto Social

Se considera que un conflicto está conformado por aspectos políticos, psicológicos, sociales y antropológicos, sin embargo, el conflicto social, el cual, se define como una lucha de valores, estatus, poder y recursos escasos, en el cual los objetivos de los participantes no son solo obtener los valores deseados sino también neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales (Coser, 1961).

3.2.2.-Actividad Turística

La actividad turística es el acto que realiza el visitante, turista o persona natural para que se genere el turismo. El objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que sean proporcionados los servicios turísticos en su nivel más óptimo. Según el (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo con el Ministerio de Economía y Finanzas, 2011)

3.3. Matriz lógica de consistencia

Se presentarán las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Tabla 2

Variable de Conflicto Social

Dimensión	Indicadores
X1 Poder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de personas que consideren que las personas con poder social pueden solucionar los conflictos sociales en la ciudad de Huamanga. ▪ Número de personas que consideren que el acceso a tener un poder genere un conflicto social.
X2 Estatus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de personas que consideren que pertenecer a un grupo de estatus pueda generar solución a un conflicto social. ▪ Número de personas que consideren que obtener un estatus puedan lograr cumplir con sus objetivos.
X3 Valores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de personas que se consideren que ser honestas en las personas ayudaran a que no haiga actos de corrupción en la ciudad de huamanga. ▪ Número de personas que se consideren que la corrupción produce conflictos sociales en la ciudad de huamanga. ▪ Número de personas que se consideren que ser integro a la institución solucione los actos de corrupción en la ciudad de huamanga.
X4 Recursos Escasos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de personas que consideren que las faltas de servicios básicos produzcan conflictos sociales en la ciudad de Huamanga. ▪ Número de personas que se consideren que los recursos mineros generen conflictos sociales en la ciudad de huamanga.

Tabla 3*Variable de Actividad Turística*

Dimensión	Indicadores
Y1 La Superestructura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de personas que consideren que la municipalidad distrital de Huamanga promueve el turismo en la zona. ▪ Número de personas que consideren que el gobierno regional promueva el turismo en la región. ▪ Número de personas que estén informados de la labor de Prom Perú en la ciudad de Huamanga.
Y2 Demanda	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En que temporadas del año visitan los turistas en la ciudad de Huamanga. ▪ Número de personas que consideren que los visitantes vienen por diferentes motivaciones.
Y3 Los Atractivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de personas que visiten los atractivos turísticos culturales en la ciudad de Huamanga. ▪ Número de personas que visiten los atractivos naturales en la ciudad de huamanga. ▪ Número de personas que consideren que los atractivos turísticos se encuentren en estado de conservación.
Y4 La Comunidad Receptora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de personas que cuentan con un negocio relacionado a la actividad turística. ▪ Considera que la población local participe en actividades turísticas en la ciudad de Huamanga
Y5 El Equipamiento e Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Considera que las carreteras son las principales vías de acceso a la ciudad de huamanga. ▪ Considera que los aeropuertos cumplen una función importante en la actividad turística en la zona. ▪ Considera que las empresas de telefonía son de gran importancia para la red de comunicación de los visitantes en la ciudad de Huamanga.

CAPÍTULO IV

4. MÉTODO

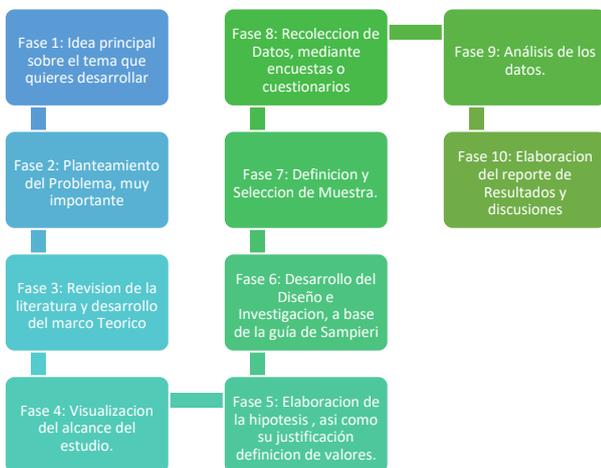
4.1 Tipo y método de investigación

El tipo de investigación a utilizar fue aplicado, ya que el interés principal se centra en explicar la relación entre mis dos variables como conflicto social y actividad turística, se utiliza el verbo de relación como principal determinante en la investigación.

El enfoque que se utiliza es el cuantitativo, por ende, es secuencial y probatoria, se empieza de una idea, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura, se hace un marco teórico, luego se establece hipótesis y se determina variables, se traza un plan para probarlas, se miden las variables, se analizan las mediciones utilizando método estadístico y se extrae una serie de conclusiones (Sampieri, 2014)

Figura 3

Metodología de la Investigación



Nota: Sampieri, 2014

4.2 Diseño específico de investigación

El diseño de investigación es no experimental y correlacional transversal; se recolecta datos en tiempo único, se analiza las características de un determinado grupo o fenómenos mas no se interviene, a diferencia del diseño experimental aquella cuenta con tiempo de duración mínima de un año, además de talleres y seguir en constante interacción con la población.

4.3. Población, Muestra o participante

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015) La Región de Ayacucho cuenta con una población de 548834 habitantes y se tomará en cuenta la ciudad de Huamanga con un total de 180766.

- Tamaño de Población (N): 180,766
- Nivel de Confianza (Z): 95%
- Margen de Error (E): 5%
- Proporciones (P y Q): 0.5

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 x 180,766 x 0.5 x 0.5}{0.05^2(180,766 - 1) + 1.96^2 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 x 180766 x 0.25}{451.91 + 3.8416 x 0.25}$$

$$n = \frac{173,535}{452.87}$$

$$n = 383.18$$

Se obtuvo que la muestra, corresponde a 383.18, por lo que la cantidad de encuestas a realizar es de 383 personas.

4.4.- Instrumentos de recolección de datos

Las principales técnicas de recolección de datos que se han utilizado son encuestas en base a preguntas dirigidas a los pobladores locales.

Para realizar la encuesta se ha utilizado el modelo de cuestionario Mixto, una escala de medición muy utilizada en proyectos de investigación y requiere que los pobladores a través de las encuestas indiquen la opinión percibida de las interrogantes propuestas por el encuestador.

4.5.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para determinar el procesamiento del análisis de datos en la encuesta se utiliza el programa SPSS. El programa se encarga de procesar los datos y como resultado brinda, cuadros, gráficos, porcentajes. Otro programa a utilizar es el Microsoft Excel, para la tabulación de datos.

4.6.- Procedimiento para la ejecución del estudio

Una vez terminado de aplicar las encuestas, se procedió a vaciar los datos en Microsoft Excel, para después pasar lo obtenido al software IBM SPSS Statistics v24, y se realizó un análisis estadístico de la distribución de frecuencias y gráficos con sus interpretaciones.

De esta manera se obtuvo la medición de relación del conflicto social y actividad turística de la ciudad de Huamanga, Región de Ayacucho

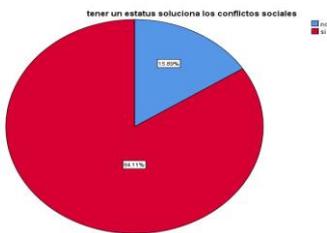
CAPÍTULO V

5. RESULTADOS Y DISCUSION

5.1.-Análisis cuantitativos

Figura4

Estatus social soluciona los conflictos sociales



Elaboración propia, 2019.

Interpretación: En la figura 4, se observa que existe un alto porcentaje de personas, siendo el 84.11% que señalan que tener un estatus ayuda a solucionar los conflictos sociales, y el 15.89% señala que no es necesario tener un estatus para solucionar los conflictos sociales.

Figura5

Estatus social ayuda a cumplir objetivos en la vida

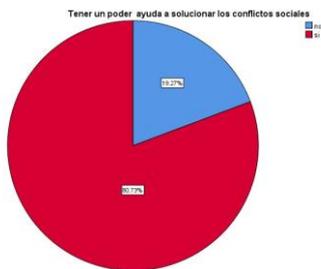


Elaboración propia, 2019.

Interpretación: En la figura 5, se observa, que la mayoría de encuestados, siendo el 99.22% señala que obtener un estatus ayuda a cumplir sus objetivos en la vida, por el contrario, un 0.78% dice que obtener un estatus no ayudaría a cumplir con los objetivos en la vida.

Figura6

Poder social soluciona los conflictos sociales



Interpretación: En la figura 6, se observa que existe un alto porcentaje 80.73%, en el cual señalan, que pertenecer a un grupo de poder social solucione los conflictos sociales, contrario a ello, el 19.27% señala que pertenecer a un grupo de poder social no soluciona los conflictos sociales.

Figura7

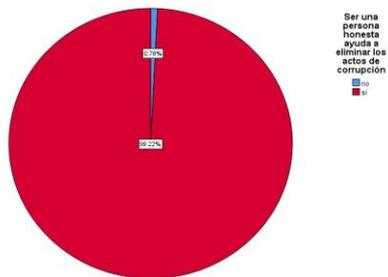
Obtener un poder y no saber utilizarlo correctamente



Interpretación: En la figura 7, se observa que una mayoría siendo el 99.74% asegura que el obtener un poder y no saber utilizar, generaría un conflicto social, por el contrario 0.26% señala que al obtener un poder y no saber utilizar no generaría conflictos sociales.

Figura8

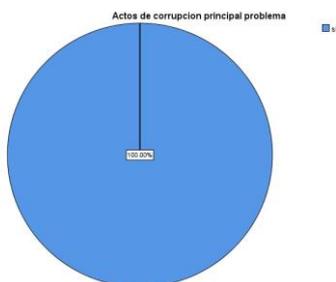
Ser una persona honesta ayuda a que no exista actos de corrupción.



Interpretación: En la figura 8, se observa que un gran porcentaje siendo el 99.22% afirma que el ser una persona honesta ayuda a eliminar los actos de corrupción, y un 0.78% señala que el ser una persona honesta no ayuda a eliminar los actos de corrupción.

Figura9

Actos de corrupción principal problema que genera conflictos sociales.



Interpretación: En la figura 9, se observa que, en su totalidad, siendo el 100% de encuestados afirman que el principal problema son los actos de corrupción que existen en la ciudad de Huamanga.

Figura10

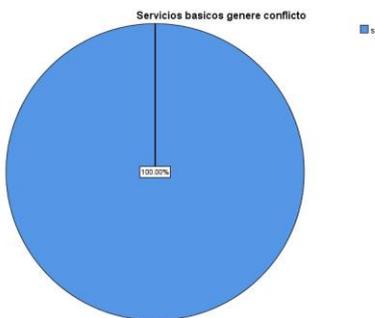
Ser una persona íntegra ayuda a solucionar los actos de corrupción.



Interpretación: En la figura 10, se observa que un alto porcentaje, 99.22% señala que el ser una persona íntegra ayuda a solucionar los actos de corrupción, por el contrario, un 0.78% asegura que así la persona sea íntegra, aquella no ayudará a solucionar los actos de corrupción.

Figura11

Falta de servicios básicos genera conflictos sociales



Interpretación: En la figura 11, se observa que la totalidad siendo el 100% de encuestados afirma que la falta de servicios (agua, luz, desagüe) básicos genera un conflicto social en la ciudad de Huamanga, Región de Ayacucho.

Figura12

Empresa minera principal problema en la ciudad de Huamanga.



Interpretación: En la figura 12, se observa en primera instancia, que existe un porcentaje de 49.76%, señalando que las empresas mineras si son el principal problema que genere conflictos sociales, por el contrario, existe un porcentaje de 50.26% que niega que las empresas mineras sean un problema principal que genere conflictos sociales en la ciudad de Huamanga.

Figura13

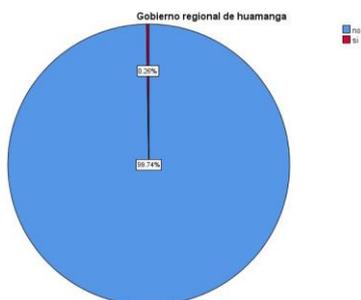
Municipalidad distrital de Huamanga promueve el turismo de manera adecuada.



Interpretación: En la figura 13, se observa que en su totalidad siendo el 100% asegura que no se promueve el turismo de manera adecuada en la ciudad de Huamanga, Región de Ayacucho.

Figura14

Gobierno Regional de Huamanga promueve el turismo de manera adecuada



Interpretación: En la presente figura 14, se observa que en casi su totalidad con un porcentaje de 99.74%, señala que el gobierno regional de Ayacucho no promueve el turismo de manera adecuada, siendo así con un porcentaje mínimo de 0.36% opina que si se promueve el turismo de manera adecuada en la ciudad de Huamanga.

Figura15

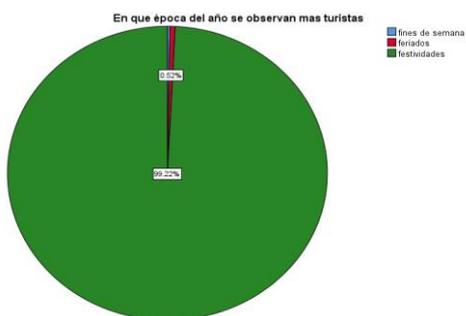
Labor que ejerce la entidad de Promperu en la ciudad de Huamanga.



Interpretación: En la figura 15, se observa que un porcentaje de 91.67%, señala que no se conoce de la labor que ejerce Promperú en la ciudad de Huamanga, por el contrario, existe un porcentaje mínimo de 8.33%, que asegura saber la labor que ejerce Promperú en la ciudad de Huamanga.

Figura16

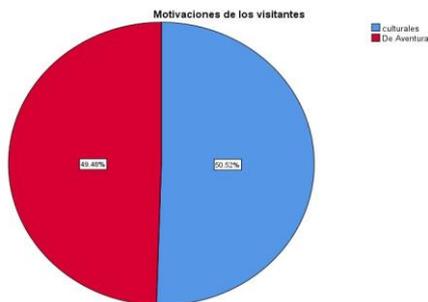
Época del año que se observan turistas en la ciudad de Huamanga.



Interpretación: En la figura 16, se observa que el 99.22% afirma que los turistas prefieren venir en época de festividades a la ciudad de Huamanga, asimismo, el 0.52%, señala que los turistas prefieren venir en épocas de fechas feriados, por último, el 0.26% señala que los visitantes prefieren venir los fines de semana a la ciudad de Huamanga.

Figura17

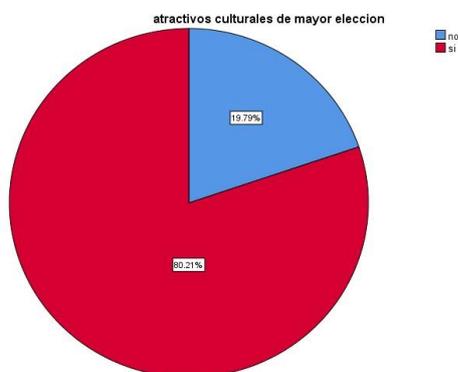
Usted considera que existan Motivaciones en los visitantes hacia la ciudad de Huamanga, de motivo natural, cultural o de aventura.



Interpretación: En la figura 17, se observa que 50.52% que señala que el visitante visita la ciudad de huamanga por motivaciones de carácter cultural, en segunda instancia se cuenta con un 49.48%, señala que los visitantes tienen motivaciones de aventura para visitar la ciudad de Huamanga.

Figura18

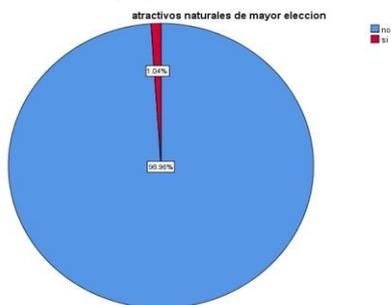
Usted considera que los Atractivos culturales son de mayor elección en los turistas.



Interpretación: En la figura 18, se observa que la mayoría, siendo el 80.21% afirma que los visitantes prefieren los atractivos culturales ante otros tipos de atractivos, en segundo lugar, el 19.79% señala que los atractivos culturales no son de mayor elección en los visitantes hacia la ciudad de Huamanga.

Figura19

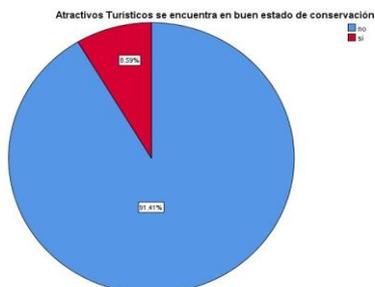
Los visitantes prefieren los atractivos naturales ante otros tipos de atractivos.



Interpretación: En la figura 19, se observa que la mayoría, siendo el 98.96% asegura que los visitantes no prefieren los atractivos naturales, por el contrario, se observa que 1.04% asegura que los visitantes si prefieren los atractivos naturales ante otros tipos de atractivos en la ciudad de Huamanga.

Figura20

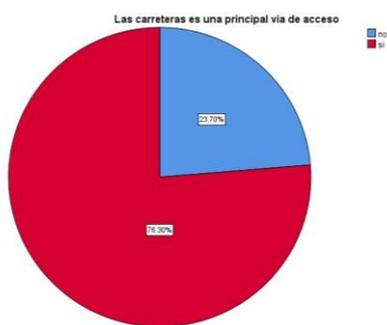
Usted considera que los Atractivos turísticos se encuentran en estado de conservación.



Interpretación: En la figura 20, se observa que el 91.41%, señala que los atractivos turísticos en la ciudad de Huamanga no se encuentran en un estado de conservación óptimo, por el contrario, existe un porcentaje mínimo de 8.59% señalando de que los atractivos turísticos sí se encuentran en estado de conservación en la ciudad de Huamanga.

Figura21

Usted considera que las carreteras es una de las principales vías de acceso a la ciudad de Huamanga.



Interpretación: En la figura 21, se observa que 76.30% señala que las carreteras si es una de las principales vías de acceso hacia la ciudad de Huamanga, por el contrario, un 23.70% señala de que las carreteras no es una principal vía hacia la ciudad de Huamanga.

Figura22

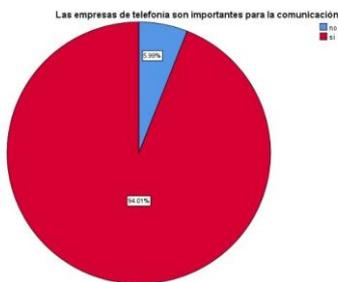
El aeropuerto es una principal vía de acceso hacia la ciudad de Huamanga.



Interpretación: En la figura 22, se observa que el 100% afirman que el aeropuerto es una principal vía de acceso a la ciudad de Huamanga.

Figura23

Empresa de telefonía importante para la comunicación de las personas.



Interpretación: En la figura 23, se observa que el 94.01%, señala que la población considera de suma importancia a las empresas de telefonía para la comunicación entre sí, por el contrario, un mínimo porcentaje de 5.99%, indica que las empresas de telefonía no son importantes para la comunicación de la población en la ciudad de Huamanga.

Figura24

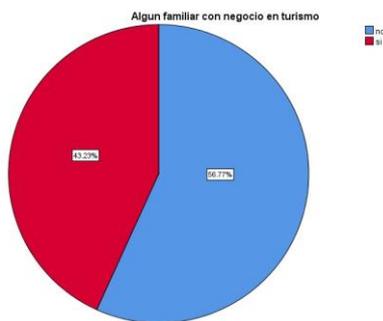
Hoteles y Restaurantes de calidad suficientes para recibir a los turistas.



Interpretación: En la figura 24, se observa que el 99.48% indica que no existen suficientes hoteles y restaurantes de calidad para recibir a todos los turistas que pernoctan en la ciudad de Huamanga, por el contrario, el 0.52%, afirma que si existen hoteles y restaurantes de calidad para recibir a los turistas que pernoctan en la ciudad de Huamanga

Figura25

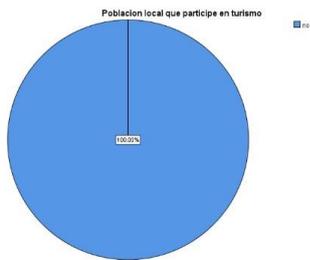
Se cuenta con algún familiar que tenga un negocio relacionado al turismo.



Interpretación: En la figura 25, se observa que el 56.72%, señala que la población no cuenta con un familiar que tenga un negocio relacionado al turismo, por el contrario, el 43.23% señala que la población sí cuenta con algún familiar que tenga un negocio relacionado al turismo en la ciudad de Huamanga.

Figura 26

La población local participa en actividades relacionadas al turismo.



Interpretación: En la figura 26, se observa que el 100%, indica que la población no participa en las actividades turísticas en la ciudad de Huamanga,

5.2.-Análisis de Resultados

Tabla 4

*Conflicto Social y Actividad Turística Tabla cruzada Conflicto Social*Actividad Turística*

		Actividad Turística					Total	
		4	6	7	8	9		
Conflicto Social	3	Recuento	0	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,2	,0	,8	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
	4	Recuento	1	0	1	0	0	2
		Recuento esperado	,0	,4	,1	1,5	,1	2,0
		% del total	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%
	7	Recuento	0	2	7	111	8	128
		Recuento esperado	,3	24,3	3,7	96,0	3,7	128,0
		% del total	0,0%	0,5%	1,8%	28,9%	2,1%	33,3%
	8	Recuento	0	0	2	62	2	66
		Recuento esperado	,2	12,5	1,9	49,5	1,9	66,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,5%	16,1%	0,5%	17,2%
9	Recuento	0	70	1	115	1	187	
	Recuento esperado	,5	35,5	5,4	140,3	5,4	187,0	
	% del total	0,0%	18,2%	0,3%	29,9%	0,3%	48,7%	
Total	Recuento	1	73	11	288	11	384	
	Recuento esperado	1,0	73,0	11,0	288,0	11,0	384,0	
	% del total	0,3%	19,0%	2,9%	75,0%	2,9%	100,0%	

Tabla 5

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	304,434 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	134,188	16	,000
Asociación lineal por lineal	30,521	1	,000
N de casos válidos	384		

a. 17 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,00.

Tabla 6

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,665	,000
N de casos válidos		384	

Interpretación: de los resultados plasmados en la tabla se puede apreciar que el valor $P=.000$, es menor a 0.05 por cual se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar con un 95% de probabilidad que demuestra que existe relación entre los conflictos sociales y la actividad turística.

Tabla 7*Estatus y Actividad Turística*

		Actividad Turística					Total	
		4	6	7	8	9		
Estatus	no	Recuento	1	1	1	0	0	3
		Recuento esperado	,0	,6	,1	2,3	,1	3,0
		% del total	0,3%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,8%
	si	Recuento	0	2	7	41	8	58
		Recuento esperado	,2	11,0	1,7	43,5	1,7	58,0
		% del total	0,0%	0,5%	1,8%	10,7%	2,1%	15,1%
2		Recuento	0	70	3	247	3	323
		Recuento esperado	,8	61,4	9,3	242,3	9,3	323,0
		% del total	0,0%	18,2%	0,8%	64,3%	0,8%	84,1%
Total		Recuento	1	73	11	288	11	384
		Recuento esperado	1,0	73,0	11,0	288,0	11,0	384,0
		% del total	0,3%	19,0%	2,9%	75,0%	2,9%	100,0%

Tabla 8*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	197,997 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	63,757	8	,000
Asociación lineal por lineal	1,522	1	,217
N de casos válidos	384		

a. 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tabla 9*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,583	,000
N de casos válidos		384	

Interpretación: de los resultados plasmados en la tabla se puede apreciar que el valor $P=.000$, es menor a 0.05 por cual se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar con un 95% de probabilidad que demuestra que existe relación entre el estatus y la actividad turística.

Tabla 10*Tabla cruzada Poder*Actividad Turística*

		Actividad Turística					Total	
		4	6	7	8	9		
Poder	no	Recuento	0	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,2	,0	,8	,0	1,0
		% del total	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
	si	Recuento	1	1	1	70	0	73
		Recuento esperado	,2	13,9	2,1	54,8	2,1	73,0
		% del total	0,3%	0,3%	0,3%	18,2%	0,0%	19,0%
	2	Recuento	0	71	10	218	11	310
		Recuento esperado	,8	58,9	8,9	232,5	8,9	310,0
		% del total	0,0%	18,5%	2,6%	56,8%	2,9%	80,7%
Total		Recuento	1	73	11	288	11	384
		Recuento esperado	1,0	73,0	11,0	288,0	11,0	384,0
		% del total	0,3%	19,0%	2,9%	75,0%	2,9%	100,0%

Tabla 11*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,398 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	39,767	8	,000
Asociación lineal por lineal	7,577	1	,006
N de casos válidos	384		

a. 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,00.

Tabla 12*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,275	,000
N de casos válidos		384	

Interpretación: de los resultados plasmados en la tabla se puede apreciar que el valor $P=.000$, es menor a 0.05 por cual se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar con un 95% de probabilidad que demuestra que existe relación entre el poder y la actividad turística.

Tabla 13*Tabla cruzada Valores*Actividad Turística*

		Actividad Turística					Total	
		4	6	7	8	9		
Valores	si	Recuento	1	1	1	0	0	3
		Recuento esperado	,0	,6	,1	2,3	,1	3,0
		% del total	0,3%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,8%
	3	Recuento	0	72	10	288	11	381
		Recuento esperado	1,0	72,4	10,9	285,8	10,9	381,0
		% del total	0,0%	18,8%	2,6%	75,0%	2,9%	99,2%
Tota	1	Recuento	1	73	11	288	11	384
		Recuento esperado	1,0	73,0	11,0	288,0	11,0	384,0
		% del total	0,3%	19,0%	2,9%	75,0%	2,9%	100,0%

Tabla 14*Pruebas de chi-cuadrado*

	Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	139,479 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	17,820	4	,001
Asociación lineal por lineal	16,104	1	,000
N de casos válidos	384		

a. 6 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,01.

Tabla 15*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,516	,000
N de casos válidos		384	

Interpretación: de los resultados plasmados en la tabla se puede apreciar que el valor $P=.000$, es menor a 0.05 por cual se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar con un 95% de probabilidad que demuestra que existe relación entre los valores y la actividad turística.

Tabla 16*Los recursos escasos y la actividad turística*

		Actividad Turística					Total	
		4	6	7	8	9		
Recursos escasos	si	Recuento	0	1	9	173	10	193
		Recuento esperado	,5	36,7	5,5	144,8	5,5	193,0
		% del total	0,0%	0,3%	2,3%	45,1%	2,6%	50,3%
2		Recuento	1	72	2	115	1	191
		Recuento esperado	,5	36,3	5,5	143,3	5,5	191,0
		% del total	0,3%	18,8%	0,5%	29,9%	0,3%	49,7%
Total		Recuento	1	73	11	288	11	384
		Recuento esperado	1,0	73,0	11,0	288,0	11,0	384,0
		% del total	0,3%	19,0%	2,9%	75,0%	2,9%	100,0%

Tabla 17*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	93,546 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	117,134	4	,000
Asociación lineal por lineal	81,350	1	,000
N de casos válidos	384		

a. 2 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

Tabla 18*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,443	,000
N de casos válidos		384	

Interpretación: de los resultados plasmados en la tabla se puede apreciar que el valor $P=.000$, es menor a 0.05 por cual se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar con un 95% de probabilidad que demuestra que si existe relación entre los recursos escasos y la actividad turística.

5.3.-Discusion de Resultados

Hipótesis General:

Los resultados del análisis de las encuestas reflejan con un 95% de probabilidad , de que si existe una relación de los conflictos sociales hacia la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho; debido a que en este resultado se ha obtenido que el tener Estatus o pertenecer a un grupo social si coadyuvaría a solucionar los conflictos sociales y le ayudaría a cumplir sus objetivos; con relación al Poder, se tiene que pertenecer a un grupo de poder social si solucionaría los conflictos sociales y la no utilización adecuada de este poder también genera conflictos; en cuanto a los Valores, se tiene que el ser una persona honesta e integra hacia las demás personas , ayuda a que no exista actos de corrupción , debido a que ello genera los conflictos sociales ; asimismo en cuanto a los Recursos Escasos , se tiene que ante la falta de servicios básicos se reaccionaría mediante conflictos sociales de protesta.

Hipótesis Especifica 1:

En la hipótesis 1, también se logró comprobar que existe una relación del estatus de los conflictos sociales en la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho, por lo que se afirma que el estatus es una dimensión muy importante dentro del conflicto social ya que se busca la igualdad de derechos, igualdad ante la justicia, la no discriminación, el no racismo, por ello la definición de (Matos, 2014) señala, que en el Perú aún se mantienen diferentes clases de estatus como el rico, la clase media, el pobre y el de extrema pobreza.

Hipótesis Especifica 2:

En la hipótesis especifica 2, demostró que existe relación del poder social de los conflictos sociales en la actividad turística en la ciudad de Huamanga, de la Región de Ayacucho, en la cual señala que el pertenecer a un grupo de poder social solucionaría los conflictos sociales ya que esta solución recaería en un poder político o de representantes de grupos sociales contra el estado que de un modo a otro se buscaría la solución, mediante

diálogos y acuerdos entre ambos actores en este caso el estado y el pueblo. (Redorta, 2004) señala que el poder es la capacidad de ejercer presión o influencia sobre la otra parte. Asimismo, otra definición de Pajuelo (2009) señala que las disputas de poder son el factor motivador de los conflictos de gobernabilidad local entre el gobierno municipal, provincial, distrital y centros poblados menores.

Hipótesis Especifico 3:

En la Hipótesis especifica 3, se demostró que existe una relación de los valores de los conflictos sociales en la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho.

La deshonestidad, irresponsabilidad y falta de integridad obliga al resquebrajamiento de estos valores y, por ende, la decadencia de las actividades turísticas. (Redorta, 2004) señala que se puede vincular en ver y entender la realidad, aceptar valores y creencias fundamentales para superar los conflictos sociales.

Hipótesis Especifica 4:

En la hipótesis especifica 4, se demostró que hay una relación de los recursos escasos de los conflictos sociales en la actividad turística en la ciudad de Huamanga región de Ayacucho. Ya que se puede señalar a los recursos escasos como de la necesidad y escases de recursos primordiales como servicios básicos, de salud, educativo entre otros. (Moya, 2008) considera como principal aspecto del conflicto social, la disputa por el control de los recursos (materiales o inmateriales) o recompensas.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.-Conclusiones

CG: De acuerdo con los resultados obtenidos en la recolección de datos, y en las diferentes informaciones obtenidas, se llegó a la conclusión, que actualmente existe una relación de los conflictos sociales en la actividad turística en la ciudad de Huamanga, debido a los resultados en las dimensiones de Poder, Estatus, Valores y Recursos Escasos, que han sido plenamente analizados mediante encuestas y recolección de información , y que estas deben de resolverse multidisciplinariamente, entre estado, población y terceros , y llegar a un clima de paz y estabilidad ,que fomente la reactivación, el crecimiento y la creación de nuevos focos turísticos en favor de la colectividad o de la sociedad Huamanguina en la Región Ayacucho.

C1: Con relación al Estatus en los conflictos sociales, se encuentra una relación en la actividad turística, se tiene como resultado que la población encuestada señala que pertenecer a un tipo estatus conllevaría a la solución de los conflictos sociales, además también de poseer un estatus social que conllevaría a cumplir los objetivos de la vida; Esta solución se busca a través de mesas de diálogos, acuerdos, tratados, conferencias y así superar los conflictos sociales. En este contexto estos estatus están representados por las autoridades de Huamanga y los representantes de los sectores sociales, quienes deben administrar justicia y resolver los problemas sociales, sin ningún tipo de discriminación.

C2: Con relación al Poder Social en los conflictos sociales, que se relaciona en la actividad turística, se tiene como resultado, que, si existe una relación del poder hacia la actividad turística, ya que la población sostuvo que el tener un poder coadyuvar a solucionar los conflictos sociales, además de la obtención del poder y no saber utilizarlo correctamente

produciría conflictos sociales. Este adecuado uso de poder estaría en manos de las autoridades y los representantes sociales, quienes deben de usar el poder sin causar vulneración a los derechos humanos y de abusos de autoridad.

C3: Con relación a los Valores en los conflictos sociales, que se relaciona en la actividad turística se obtuvo como resultado mediante el cuestionario mixto lo siguiente, la población señala en su totalidad y probabilidad del 95%, que los actos de corrupción es el principal problema que genera los conflictos sociales en la ciudad de Huamanga; Asimismo, se tiene que ser una persona honesta e íntegra hacia las demás personas, coadyuva a que no haya actos de corrupción y favorecerá a la actividad turística, el desarrollo social y económico, y por lo tanto la no existencia de los conflictos sociales en la ciudad de Huamanga, Región de Ayacucho.

C4: Con relación a los Recursos Escasos en los conflictos sociales, que se relaciona en la actividad turística, se obtuvo como resultado mayoritario con un 95% de probabilidad, que la falta de servicios básicos (luz, agua, desagüe, entre otros), genera conflictos sociales en la ciudad de Huamanga y que se relaciona en la actividad turística, ya que mediante protestas, marchas, bloqueo de carreteras y de otras vías de acceso generaría el no ingreso de los turistas nacionales e internacionales hacia la ciudad de Huamanga, lo cual genera pérdidas para la comunidad receptora . Por lo tanto, las autoridades están obligados de resolver estas necesidades oportunamente y evitar, prevenir la aparición de conflictos.

6.2.-Recomendaciones

RG: Se recomienda, que, para la superación de los conflictos sociales debido a factores de exceso de poder, discriminación en el estatus, pérdida de valores, actos de corrupción y de la deficiencia de los recursos escasos a través de la falta de servicios básicos y otros; se debe

de buscar soluciones a través de la conciliación, mesas de trabajo, acuerdos, y otros medios, entre la población afectada, el estado o terceros. Por ejemplo, crear un mecanismo articulado e innovador, de que el ciudadano no llegue a su autoridad, sino por el contrario las autoridades visiten las comunidades, los distritos, los barrios, las poblaciones más alejadas y olvidadas y conocer realmente sus necesidades y poder el estado atenderlos oportunamente de forma justa y sin discriminación alguna; evitándose llegar a la fase de crisis mediante actos de violencia y de destrucción. Estas soluciones deben buscar el objetivo de reactivar e impulsar la actividad turística como un eje principal de ingreso económico, así como de su manifestación cultural, historia y mística; que la población comprenda e internalice la importancia del turismo como eje de desarrollo fundamental para una mejor calidad de vida.

R1: Se recomienda implantar y generar mesas de trabajos multidisciplinarios, charlas, conferencias y que estas sean programadas por las autoridades y la sociedad que presentan necesidades sociales ; en todos los niveles, desde el nivel educativo hasta los máximos niveles de gobierno y con la participación de todos los sectores, con el fin de concientizar e internalizar la no vulneración de los derechos fundamentales, y evitar así llegar a actos violentos y de destrucción; y que la población o el ciudadano que tenga un estatus a través de su actividad económica, social o laboral; comprenda que este estatus no debe ser discriminatorio, entendiéndose que la justicia, las leyes y los derechos fundamentales es igual para todos ; y que lo contrario motivaría violencia y conflicto.

R2. Se recomienda, que estas charlas, conferencias y otros, sean programadas por las autoridades y la sociedad que presentan necesidades y problemáticas sociales ; deben buscar reforzar la mística, la identidad cultural del pueblo ayacuchano y de la ciudad de Huamanga y que debe de concientizar e internalizar, que se debe primero de dialogar y llegar a buscar soluciones; así como crear una dependencia similar a la Defensoría del Pueblo, constituidos por Fiscales, Autoridad edil, Prefectural y del Gobierno Regional, a fin de afrontar

adecuadamente esta problemática y evitar la aparición de conflictos, del perjuicio social, económico y turístico

R3: Se recomienda, crear una plataforma interactiva, a fin de interponer denuncias y quejas de la forma más expeditiva, ante el accionar arbitrario o de abuso de poder; y así demostrar el correcto accionar por parte del estado, y que conllevaría a la prevención de la aparición de conflictos sociales.

Se recomienda, realizar mesas de trabajos, charlas, conferencias y otras actividades, en forma multidisciplinario, para concientizar en los funcionarios o representantes que actuar con abuso de poder conllevaría a la aparición de conflictos. Realizar visitas a las comunidades y poblaciones más alejadas y olvidadas por el estado, con la finalidad de que no sea solo presencia del estado sino de buscar la solución de sus necesidades.

R4: Se recomienda, crear una dependencia similar a la Defensoría del Pueblo, constituidos por Fiscales, Autoridad edil, Prefectural y del Gobierno Regional, a fin de afrontar adecuadamente los conflictos en los Valores y la aparición de la Corrupción, crear una plataforma interactiva, a fin de interponer denuncias y quejas de la forma más expeditiva, ante el accionar arbitrario, de abuso de poder y de actos de corrupción, que causa un perjuicio social, económico y turístico; así como se debe brindar charlas, conferencias, mesas de trabajo y otros, a todos los funcionarios del sector público o privado, así como la colectividad en general, y que se entienda que la corrupción es una lacra que afecta el desarrollo social, y por ende genera conflicto o rechazo por parte de la ciudadanía, manifestándose en protestas, marchas y otras acciones violentas.

R5: Se recomienda, crear también una dependencia similar a la Defensoría del Pueblo, constituidos por Fiscales, Autoridad edil, Prefectural y del Gobierno Regional, a fin de afrontar adecuadamente la problemática de los Recursos escasos en la cual la población se afecta ante la escasez de los servicios básicos (luz, agua, desagüe, áreas de esparcimiento) entre otros;

Realizar visitas a las comunidades y poblaciones más alejadas y olvidadas por el estado, con la finalidad de que no sea solo presencia del estado, sino de buscar la solución de sus necesidades. Hay que entender que el estado está en la obligación de proteger y atender sus necesidades oportunamente; y evitar así la aparición de conflictos que se manifiestan a través de protestas, marchas, bloqueo de vías, violencia destructiva y otros; y que conlleva a un perjuicio social, económico y turístico en la ciudad de Huamanga de la Región Ayacucho.

REFERENCIA

- Escalante, N. (2016). *Principales problemas que afectan a la región Ayacucho*. Diario el Correo: <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/principales-problemas-que-afectana-la-region-692676/>
- Alberti y Sánchez, G. (1974). *Poder y Conflicto Social en el Valle del Mantaro*. Lima, Perú: IEP ediciones.
- Boullon, R. (2001). *Planificación del Espacio Turístico*. Ciudad de México-México: Trillas.
- Defensoría del Pueblo. (2019). *Reporte Mensual de los Conflictos Sociales en el Perú*. <https://www.defensoria.gob.pe/documentos/reportes-mensuales-de-conflictos-sociales-n-185/>.
- Flores, E. (2016). *Visitantes no toman interés por Ayacucho*. Diario el Correo: <https://diariocorreo.pe/edición/ayacucho/visitantes-no-toman-interés-porayacucho-685175/>
- Hartman, R. (2009). Conceptos básicos en la actividad turística. *Academia*. https://www.academia.edu/7033835/Conceptos_basicos_en_laActividad_turística
- Matos, J. (2004). *Desborde Popular y Crisis del Estado*. Lima, Perú: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Mercado, A., & González, G. (2008). La teoría del conflicto en la sociedad Contemporánea. *11(22)*. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67602111.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2011). *Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos*. [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversión_pública/instrumentos metodológicos/Guía Turismo capitulo1.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversión_pública/instrumentos_metodológicos/Guía_Turismo_capitulo1.pdf)

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2019). *Datos Estadísticos de Turismo*.
<https://www.mincetur.gob.pe/turismo/>
https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/RTR_Ayacucho.pdf
- Municipalidad Distrital de Huamanga. (2019). *Ley de Creación*.
https://www.gob.pe/busquedas?term=huamanga&institucion=mincetur&topic_id=&contenido=&sort_by=none
- Panosso , A., & Lohmann, G. (2012). *Teorías del Turismo Conceptos, Modelos y Sistemas*. Editorial Trillas. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teoría-del-TurismoConceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>
- Peña, V. (2019). *Seis Conflictos Sociales en Ayacucho hasta el 2019*. Diario el Correo:
<https://diariocorreo.pe/edición/ayacucho/seis-conflictos-sociales-enayacucho-hasta-el-2019-894687/>
- Congreso de la Republica del Perú (2009). *Los conflictos sociales y socioambientales*.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/71267BC7FE0F83FA05257966007877E5/\\$FILE/Los_conflictos_sociales_y_Socioambientales.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/71267BC7FE0F83FA05257966007877E5/$FILE/Los_conflictos_sociales_y_Socioambientales.pdf)
- PromPerú. (2019). *Ayacucho para el Mundo*. <https://peru.info/es-pe/turismo/noticias/3/18/ayacucho-para-el-mundo>
- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos: La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona-España: Paidós.
- Asociación de Servicios educativos y Rurales. (2019). *Desnutrición Crónica Infantil y anemia* . <http://www.noticiasser.pe/ayacucho/desnutrición-crónica-infantil-y-anemiano-disminuyen-en-ayacucho>
- Sills, D. (1979). *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales* (3a ed.). España: Aguilar.

World Tourism Organization. (2017). *UNWTO Annual Report*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419807>

APÉNDICES

APENDICE 1. CUESTIONARIO MIXTO

- 1.- ¿Usted considera que pertenecer a un tipo de estatus podría obtener la solución en los conflictos sociales?
 - a. Si
 - b. No
- 2.- ¿Usted considera que el tener un estatus en la sociedad ayuda a cumplir sus objetivos en la vida?
 - a. Si
 - b. No
- 3.- ¿Usted considera que pertenecer a un grupo de clase con poder social solucione los conflictos sociales en la zona?
 - c. Si
 - d. No
- 4.- ¿Usted considera que el obtener poder y no saber utilizarlo correctamente produzca un conflicto social?
 - e. Si
 - f. No
- 5.- ¿Usted considera que el ser una persona honesta hacia las demás personas ayude a que no haya actos de corrupción?
 - a. Si
 - b. No
- 6.- ¿Usted considera que los actos de corrupción es el principal problema que genera los conflictos sociales?
 - a. Si
 - b. No
- 7.- ¿Usted considera que ser una persona íntegra ayude a solucionar los actos de corrupción en la zona?
 - a. Si
 - b. No
- 8.- ¿Usted considera que la falta de servicios básicos genera un conflicto social en la zona?
 - a. Si
 - b. No
- 9.- ¿Usted considera que las empresas mineras es un problema principal que genere conflictos sociales en la zona?
 - a. Si
 - b. No
- 10.- ¿Usted considera que la municipalidad distrital de Huamanga promueve el turismo de manera adecuada?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Desconoce
- 11.- ¿Usted considera que el gobierno regional promueva el turismo de manera adecuada en la zona?
 - a. Si
 - b. No
- 12.- ¿Usted sabe de la labor que ejerce la entidad de Promperu en la zona?
 - a. Si
 - b. No
- 13.- ¿En qué época del año usted cree que observa turistas en la ciudad de Huamanga?
 - a. Fines de Semana
 - b. Feriados
 - c. Festividades
 - d. Vacaciones
- 14.- ¿Que motivaciones creen que tienen los visitantes de Huamanga?
 - a. Naturales
 - b. Culturales
 - c. De Aventura

15.- ¿Usted considera que los atractivos culturales son de mayor elección en los turistas en la ciudad de Huamanga?

- a. Si
- b. No

16.- ¿Usted considera que los visitantes prefieren visitar los atractivos naturales ante otros tipos de atractivos en la ciudad de Huamanga?

- a. Si
- b. No

17.- ¿Usted considera que los atractivos turísticos se encuentren en un estado de conservación en la ciudad de Huamanga?

- a. Si
- b. No

18.- ¿Usted considera que las carreteras es una de las principales vías de acceso hacia la ciudad Huamanga?

- a. Si
- b. No

19.- ¿Usted considera que el aeropuerto es una principal vía de acceso hacia la ciudad de Huamanga?

- a. Si

- b. No

20.- ¿Usted considera que las empresas de telefonía son importantes para la comunicación de todas las personas en la ciudad de Huamanga?

- a. Si
- b. No

21.- ¿Usted considera que existan hoteles y restaurantes de calidad suficientes para recibir a los visitantes que vienen a la ciudad de Huamanga?

- a. Si
- b. No

22.- ¿Usted cuenta o tiene algún familiar que tenga un negocio o empresa relacionado a la actividad turística en la ciudad de Huamanga?

- a. Si
- b. No

23.- ¿Usted considera que la población local participa en las actividades turísticas en la ciudad de Huamanga?

- a. Si
- b. No

APENDICE 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CONFLICTO SOCIAL.

VARIABLES	Subvariable Dimensión	Indicador	Fuente de verificación	Preguntas o ítems para encuesta
Conflicto Social	1)Estatus	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas que consideren que pertenecer a un tipo de estatus pueda generar soluciones a los conflictos sociales. Número de personas que consideren que el tener un estatus logren cumplir sus objetivos. 	Poblador	<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted considera que pertenecer a un tipo de estatus en la sociedad podría obtener la solución en los conflictos sociales? ¿Usted considera que el tener un estatus en la sociedad ayuda a cumplir sus objetivos en la vida?
	2)El Poder	<ul style="list-style-type: none"> -Número de personas que consideren que las personas con poder social pueden solucionar los conflictos sociales. -Número de personas que consideren que el acceso al tener un poder produce conflictos sociales. 	Poblador	<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted considera que pertenecer a un grupo de clase con poder social solucione los conflictos sociales en la zona? ¿Usted considera que el obtener un poder y no saber utilizarlo correctamente genere un conflicto social?
	3)valores	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas que se consideren que ser honestas en las personas ayudaran a que no haiga actos de corrupción en la ciudad de huamanga. Número de personas que se consideren que la corrupción produce conflictos sociales en la ciudad de huamanga. Número de personas que se consideren que ser integro a la institución solucione los actos de corrupción en la ciudad de huamanga. 	Poblador	<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted considera que el ser una persona honesta y trabaje en una entidad del estado ayude a que solucione los actos de corrupción? ¿Usted considera que los actos de corrupción es el principal problema que genera los conflictos sociales? ¿Usted considera que ser una persona íntegra ayude a solucionar los actos de corrupción en la zona?
	4)Los Recursos Escasos	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas que consideren que las faltas de servicios básicos produzcan conflictos sociales en la ciudad de Huamanga. -Número de personas que se consideren que las empresas mineras generen conflictos sociales en la ciudad de huamanga. 		<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted considera que la falta de servicios básicos genera un conflicto social en la zona? ¿Usted considera que las empresas mineras es un problema principal que genere conflictos sociales en la zona?

APENDICE 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE ACTIVIDAD TURISTICA.

VARIABLES	Subvariable Dimensión	Indicador	Fuente de verificación	Preguntas o ítems para encuesta
Actividad Turística	1)La superestructura	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas que consideren que la municipalidad distrital de Huamanga promueve el turismo en la zona. Número de personas que consideren que el gobierno regional promueva el turismo en la región 	Poblador	<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted considera que la municipalidad distrital de Huamanga promueve el turismo de manera adecuada? ¿Usted considera que el gobierno regional promueva el turismo de manera adecuada en la zona?
	2)La Demanda	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas que estén informados de la labor de PromPerú en la ciudad de Huamanga En que temporadas visitan los turistas en la ciudad de huamanga. -Número de personas que consideren que los visitantes vienen por diferentes motivaciones. 	Población	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Usted sabe de la labor que ejerce la entidad de Promperu en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho? ¿En qué temporada usted cree que observa turistas en la ciudad de Huamanga? ¿Usted considera que los visitantes pernoctan en huamanga por diferentes motivaciones?
	3)Los Atractivos	<ul style="list-style-type: none"> -Número de personas que visiten los atractivos turísticos culturales en la ciudad de Huamanga. Número de personas que visiten los atractivos naturales en la ciudad de huamanga. Número de personas que consideren que los atractivos turísticos se encuentren en un estado de conservación. 	Población	<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted considera que los atractivos culturales son de mayor elección en los turistas en la ciudad de Huamanga? ¿Usted considera que los visitantes prefieren visitar los atractivos naturales ante otros tipos de atractivos en la ciudad de Huamanga? ¿Usted considera que los atractivos turísticos se encuentren en un estado de conservación en la ciudad de Huamanga?
	4)La Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Considera que las carreteras son las principales vías de acceso a la ciudad de huamanga. 	Población	<ul style="list-style-type: none"> ¿Usted considera que las carreteras es una de las principales vías de acceso hacia la ciudad Huamanga?

Actividad Turística		<ul style="list-style-type: none"> • Considera que los aeropuertos cumplen una función importante en la actividad turística en la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted considera que el aeropuerto es una principal vía de acceso hacia la ciudad de Huamanga?
	5)El Equipamiento y las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Considera que las empresas de telefonía son de gran importancia para la red de comunicación de los visitantes en la ciudad de Huamanga. • Considera que existen hoteles y restaurantes de calidad en la zona para todos los visitantes que desarrollen una actividad turística. • Considera que existan Agencias de viaje suficientes para atender al turista nacional y extranjero. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted considera que las empresas de telefonía son importantes para la comunicación de todas las personas en la ciudad de Huamanga? - ¿Usted considera que existan hoteles y restaurantes de calidad suficientes para recibir a los visitantes que vienen a la ciudad de Huamanga? • ¿Usted considera que existan agencias de viaje suficientes que puedan atender a los visitantes nacionales y extranjeros en la ciudad de Huamanga?
	6)La Comunidad Receptora	<ul style="list-style-type: none"> • Número de personas que cuentan con un negocio relacionado a la actividad turística. • Considera que la población local participa en actividades turísticas en la zona 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted cuenta o tiene algún familiar que tenga un negocio o empresa relacionado a la actividad turística en la ciudad de Huamanga? • ¿Usted considera que la población local participa en las actividades turísticas en la ciudad de Huamanga?

APENDICE 4. **MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA.**

Título: Conflicto Social y Actividad Turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho al 2019

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	FORMULACIÓN DEL OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODO
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona los conflictos sociales con la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga en la Región de Ayacucho al 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación de los conflictos sociales en la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga, Región de Ayacucho al 2019</p>	<p>Hipótesis general: Hay una relación directa entre los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho</p>	<p>Conflicto Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El Poder ● El Estatus ● Los Valores ● Los Recursos Escasos 	<p>Enfoque: cuantitativo Tipo de investigación: Metodología correlacional Método descriptivo</p>
<p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el estatus con la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga en la Región de Ayacucho al 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el poder con la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga en la Región de Ayacucho al 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona los valores con la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga en la Región de Ayacucho al 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona los recursos escasos con la Actividad Turística en la ciudad de Huamanga en la Región de Ayacucho al 2019?</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar la relación del Estatus a la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho al 2019.</p> <p>Determinar la relación del Poder a la actividad turística en la ciudad de Huamanga, Región de Ayacucho.</p> <p>Determinar la relación de los Valores a la actividad turística en la ciudad de Huamanga, Región de Ayacucho</p> <p>Determinar la relación de los Recursos Escasos en la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho.</p>	<p>Hipótesis específicas: Hay una relación directa entre estatus de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga, Región de Ayacucho.</p> <p>Hay una relación directa entre poder de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho.</p> <p>Hay una relación directa entre los valores de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho</p> <p>Hay una relación directa entre los recursos escasos de los conflictos sociales y la actividad turística en la ciudad de Huamanga región de Ayacucho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Actividad Turística: ● La Superestructura La ● Demanda ● Los Atractivos ● La Infraestructura <p>El Equipamiento y las instalaciones. La comunidad Receptora</p>	<p>Diseño: diseño no experimental y correlacional transversal</p> <p>Población y Muestra: La población usada será la cantidad de turistas y locales que visitaron la ciudad de Huamanga en los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2019.</p> <p>La muestra será de 383 personas a encuestar</p> <p>técnica: encuesta Instrumentos: Cuestionarios para determinar la relación del conflicto social en la actividad turística.</p> <p>Programa SPSS en donde se realizan análisis estadísticos y también brinda los resultados con sus respectivos gráficos.</p>

Comentado [EV2]: todas las tablas tienen la misma presentación que ya se especifico antes.

APENDICE 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Fernando Gonzales Cassanova

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de tesis de la carrera de Hotelería Turismo y Gastronomía, en la sede de la Universidad Ricardo Palma, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Conflicto Social y Actividad Turística en la ciudad de Huamanga, Región de Ayacucho al 2019, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

Carta de presentación.

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Giancarlo Piccini Leiva

Firma

Apellidos y nombres: Piccini Leiva, Giancarlo Jesús

DNI: 47515999

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: X: Conflicto Social

Se entiende por un conflicto, el cual está conformado por aspectos políticos, psicológicos, sociales y antropológicos, sin embargo, el conflicto social el cual nosotros queremos definir como una disputa de valores, estatus, poder y recursos escasos, en el cual los objetivos de los participantes no son solo obtener los valores deseados sino también derogar, perjudicar o prescindir a sus rivales. (Cosser, 1961)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

El Poder

En esta variable se refiere a la capacidad de ejercer presión o influencia sobre la otra parte, se debe de entender que se trata de una percepción respecto de las relaciones de poder entre los implicados. (Redorta, 2004: 157)

Dimensión 2

El Estatus

Entendemos al Estatus como el poder de las clases sociales que existen entre las familias, ya que desde hace tiempo esto se viene desarrollando a lo largo de la historia, desde la esclavitud, los gobernadores y virreyes; En el Perú aún se mantienen diferentes clases de estatus actualmente existen: Rico, Clase Media, Pobre y extrema pobreza. (Matos, 2014).

Dimensión 3

Los Valores

En este sentido del conflicto social, podemos vincularlo a la disputa de nuestro prisma de ver y entender la realidad, se trata de concepciones adultas del ser que nos conduce a pensar como pensamos y actuar como actuamos, este es el motivo en la cual por la que debemos de aceptar valores y creencia fundamental como equivalentes a nuestros efectos. (Redorta, 2004: 185)

Dimensión 4

Los Recursos Escasos

Definimos a esta variable, como una causa inmediata del conflicto, en su base están los conceptos de necesidad y escasez y toda la problemática que se conlleva. (Redorta, 2004: 144)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

DEL INSTRUMENTO QUE MIDE **X**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: El Poder							
1	- ¿Usted considera que pertenecer a un grupo de clase con poder social solucione los conflictos sociales en la zona?				X			
2	- ¿Usted considera que el obtener un poder y no saber utilizarlo correctamente genere un conflicto social?			X				
	DIMENSIÓN 2: El Estatus	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	- ¿Usted considera que pertenecer a un tipo de estatus en la sociedad podría obtener la solución en los conflictos sociales?	X						
4	- ¿Usted considera que el tener un estatus en la sociedad ayuda a cumplir sus objetivos en la vida?			X				
	DIMENSIÓN 3: Los Valores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	- ¿Usted considera que el ser una persona honesta y QUE trabaje en una entidad del estado ayude a que solucione los actos de corrupción?			X				
6	- ¿Usted considera que los actos de corrupción es el principal problema que genera los conflictos sociales?			X				
7	- ¿Usted considera que ser una persona íntegra ayude a solucionar los actos de corrupción en la zona?			X				
	DIMENSION 4: Los Recursos Escasos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	- ¿Usted considera que la falta de servicios básicos genera un conflicto social en la zona?	X						
9	- ¿Usted considera que las empresas mineras es un problema principal que genere conflictos sociales en la zona?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: González Casanova Fernando Rodolfo **DNI:** 40844433

Especialidad del validador: Especialista en Hotelería y Turismo.

9 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: **Y**

Actividad Turística

La actividad turística es el acto que realiza el visitante, turista o persona natural para que se genere el turismo. El objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que sean proporcionados los servicios turísticos en su nivel más óptimo. Según el (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo con el Ministerio de Economía y Finanzas 2011)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

La superestructura

Se hace uso de referirse a organizaciones del sector público y privado, así como leyes, regulaciones, proyectos y programas. (Molina,1997).

Dimensión 2

La Demanda

Se hace uso de referirse a todos los turistas nacionales y extranjeros que pernoctan en el lugar de llegada. (Molina,1997).

Dimensión 3

Los Atractivos

Son los destinos turísticos ya establecidos, estos pueden ser naturales y culturales. (Molina,1997).

Dimensión 4

La Infraestructura

Son todas aquellas instalaciones o empresas que ayuden al turismo entre ellas tenemos: aeropuertos, carreteras, redes de agua potable, drenaje, telefonía, etcétera. (Molina,1997)

Dimensión 5

Los Equipos e Instalaciones

Se refiere a las empresas que contribuyen o están vinculados al turismo, por ejemplo: Hoteles, Moteles, Campings, Trailers Park, restaurantes, cafés, agencia de viajes, piscinas, y canchas de tenis entre otros. (Molina,1997).

Dimensión 6

La Comunidad Receptora

Se refiere a todos los residentes locales, relacionados directa o indirectamente con el turismo. (Molina, 1997)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE **Y**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: La Superestructura	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	- ¿Usted considera que la municipalidad distrital de Huamanga promueve el turismo de manera adecuada?	X						
2	- ¿Usted considera que el gobierno regional promueva el turismo de manera adecuada en la zona?	X						
3	- ¿Usted sabe de la labor que ejerce la entidad de Promperu en la ciudad de Huamanga Región de Ayacucho?	X						
4	DIMENSIÓN 2: La Demanda	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	- ¿En qué temporada usted cree que observa turistas en la ciudad de Huamanga?	X						
5	- ¿Usted considera que los visitantes pernoctan en huamanga por diferentes motivaciones?	X						
6	DIMENSION 3: Los Atractivos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	- ¿Usted considera que los atractivos culturales son de mayor elección en los turistas en la ciudad de Huamanga?			X				
8	¿Usted considera que los visitantes prefieren visitar los atractivos naturales ante otros tipos de atractivos en la ciudad de Huamanga?	X						
	- ¿Usted considera que los atractivos turísticos se encuentren en un estado de conservación en la ciudad de Huamanga?	X						
	DIMENSIÓN 4: La Infraestructura	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	- ¿Usted considera que las carreteras es una de las principales vías de acceso hacia la ciudad Huamanga?	X						
10	- ¿Usted considera que el aeropuerto es una principal vía de acceso hacia la ciudad de Huamanga?	X						
11	- ¿Usted considera que las empresas de telefonía son importantes para la comunicación de todas las personas en la ciudad de Huamanga?	X						
12	DIMENSION 5: Los Equipos e Instalaciones	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

	- ¿Usted considera que existan hoteles y restaurantes de calidad suficientes para recibir a los visitantes que vienen a la ciudad de Huamanga?	X					
	- ¿Usted considera que existan agencias de viaje suficientes que puedan atender a los visitantes nacionales y extranjeros en la ciudad de Huamanga?	X					
14	DIMENSION 6: La Comunidad Receptora	SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	- ¿Usted cuenta o tiene algún familiar que tenga un negocio o empresa relacionado a la actividad turística en la ciudad de Huamanga?	X					
16	- ¿Usted considera que la población local participa en las actividades turísticas en la ciudad de Huamanga?	X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: González Casanova Fernando Rodolfo

DNI: 40844433

Especialidad del validador: Especialista en Hotelería y Turismo

9 de mayo de del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.