



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Gestión Municipal en el Desarrollo Turístico en la Provincia de Rioja. San
Martín, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Jakcy Janela Del Aguila Vargas

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez

ASESOR ESPECIALISTA

Mg. Alex Edmundo Adrianzén Jiménez

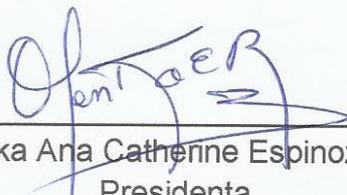
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación

TRUJILLO – PERÚ

2017

Página del jurado



Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez
Presidenta



Mg. Alex Edmundo Adrianzén Jiménez
Secretario



Mg. Miguel Pinglo Bazán
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la bendición
de haber llegado hasta este momento,
por haberme concedido unos padres extraordinarios
y haberme brindado la salud para lograr mis objetivos
y metas, gracias por tanto amor Dios.

A mis padres, por su gran apoyo día con día,
por inculcarme valores, y la fuerza de salir adelante,
la cual me ha permitido ser una persona de bien,
gracias por sacarme adelante y por su amor infinito.
Los amo y amaré siempre.

A mis hermanas Arleth, Bianca y Renata,
quienes me dan la fortaleza de salir adelante
y poder ser su más grande ejemplo,
gracias por su amor y compañía. Las amo.

Agradecimiento

A mis familiares, quienes confiaron en mí
y en todo momento me dieron su apoyo,
gracias por su cariño y comprensión;
así mismo, agradezco el apoyo de mis amigos:
Milagros Ucañan, Jina Alvarado, Keysi Rafael,
y Nicole Alzamora, quienes me dieron su apoyo
para la realización de este trabajo.

A mis maestros, quienes desde el momento
en el que inicié mi vida universitaria
supieron formarme y guiarme hasta ahora,
en especial a mis asesores:
Dra. Olenka Espinoza y Mg. Alex Adrianzén,
por su apoyo incondicional y motivación
para la culminación de este trabajo.

Declaración de autenticidad

Yo, Jakcy Janela Del Aguila Vargas con DNI N° 71213872, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2017



Del Aguila Vargas, Jakcy Janela
DNI N° 71213872

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Gestión Municipal en el Desarrollo Turístico en la Provincia de Rioja. San Martín, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. Introducción	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	21
1.3.1. Gestión Municipal.....	21
1.3.2. Desarrollo Turístico.....	26
1.4. Formulación del Problema	30
1.5. Justificación del Estudio	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivos.....	32
1.7.1. General	32
1.7.2. Específicos.....	32
II. Método	34
2.1. Diseño de la Investigación	34
2.2. Variables, Operacionalización	35
2.3. Población y Muestra	37
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	38
2.4.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	38
2.4.2. Instrumentos.....	38
2.4.3. Validez y Confiabilidad.....	39
2.5. Métodos de Análisis de Datos	40
2.6. Aspectos Éticos	40
III. Resultados	42

IV. Discusión.....	59
V. Conclusiones	65
VI. Recomendaciones	68
VII. Propuesta	71
VIII.Referencias	74
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 3.1 <i>Entrevista al Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la Municipalidad Provincial de Rioja</i>	42
Tabla 3.2 <i>Nivel de la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Rioja según el Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial</i>	45
Tabla 3.3 <i>Percepción de promoción turística en restaurantes</i>	46
Tabla 3.4 <i>Percepción de promoción turística en hoteles</i>	47
Tabla 3.5 <i>Percepción de promoción turística en medios de transporte</i>	48
Tabla 3.6 <i>Percepción de promoción turística en centros turísticos</i>	49
Tabla 3.7 <i>Nivel del desarrollo turístico según entrevista a empresarios encargados de la administración de Centros Turísticos de la provincia de Rioja</i>	50
Tabla 3.8 <i>Principal motivo de visita</i>	51
Tabla 3.9 <i>Principales intereses</i>	51
Tabla 3.10 <i>Promedio de estancia turística</i>	52
Tabla 3.11 <i>Nivel de satisfacción</i>	52
Tabla 3.12 <i>Valoración de aspectos</i>	53
Tabla 3.13 <i>Promedio de gasto diario</i>	54
Tabla 3.14 <i>Turistas que volverían a la provincia de Rioja</i>	54
Tabla 3.15 <i>Turistas que recomiendan visitar la provincia</i>	55
Tabla 3.16 <i>Comprobación de hipótesis</i>	55

Resumen

La presente tesis contiene los resultados del proceso de investigación que se desarrolló en la provincia de Rioja. Esta investigación lleva por título “La Gestión Municipal en el Desarrollo Turístico en la Provincia de Rioja. San Martín, 2017” con el objetivo de analizar la gestión municipal en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja en el año 2017. La población estuvo conformada por la Municipalidad Provincial, encargados de la administración de empresas prestadoras de servicios y turistas. Esta investigación se desarrolló aplicando una entrevista al Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la Municipalidad Provincial de Rioja, una entrevista a cada uno de los 29 empresarios y una encuesta a 382 turistas, para analizar la gestión turística municipal de la provincia de Rioja, analizar el desarrollo turístico de la provincia de Rioja y proponer estrategias de gestión para coadyuvar al desarrollo turístico de la provincia de Rioja. Donde gracias a lo obtenido por los resultados se concluyó que la Municipalidad Provincial de Rioja no contribuye al desarrollo turístico de la provincia de Rioja, causando con ello que los empresarios que administran empresas de servicios no perciban el apoyo de la municipalidad y por ende su insatisfacción, por otra parte se concluyó que los turistas están muy satisfechos con su visita en la provincia de Rioja.

Palabras Claves: gestión municipal, desarrollo turístico, percepción.

Abstract

This thesis contains the results of the research that was developed in the province of Rioja entitled "Municipal Management in Tourism Development in the Province of Rioja - San Martín, 2017 " with the aim of analyzing municipal management in tourism development in the province of Rioja in 2017. The study population of the research was made up of personnel of the Provincial Municipality, in charge of the administration of service providers and tourists. This research was developed by applying an interview to the Head of the Tourism Promotion and Sectorial Economic Development Unit of the Provincial Municipality of Rioja, an interview to each of the 29 businessmen and a survey of 382 tourists, to analyze the municipal tourism management of the province of Rioja, analyze the tourism development of the province of Rioja and propose management strategies to contribute to the tourist development of the province of Rioja. Where thanks to the results obtained, it was concluded that the Provincial Municipality of Rioja does not contribute to the tourist development of the province of Rioja, thereby causing the entrepreneurs who run service companies not to receive the support of the municipality and therefore their dissatisfaction, on the other hand it was concluded that tourists are very satisfied with their visit in the province of Rioja.

Key words: municipal management, tourism development, perception.

I. INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

El desarrollo de las diferentes actividades turísticas en diversas zonas del Perú, generadas en el transcurso del tiempo hasta la actualidad, son hoy en día gran parte del ingreso económico, el cual además de ayudar económicamente, hace que nuestro País sea reconocido como uno de los destinos turísticos más visitados del mundo.

Por sus variadas costumbres, el Perú es un país que tiene muchos ingresos económicos debido a los diferentes tipos de turismo que se pueden realizar en éste; ya sea el turismo gastronómico, histórico, ecoturismo, de aventura, entre otros; y todos debemos estar preparados para recibir a los turistas, quienes vienen con el fin de llenar la satisfacción y emociones que buscan, pero si no estamos preparados con la infraestructura adecuada, la capacidad de recibir visitantes y otros diversos problemas inesperados, se tiene como resultados muchas consecuencias.

Para un buen desarrollo se debe construir la competencia entre regiones para contar con instrumentos de planificación y gestión, los cuales orientarán a un desarrollo efectivo y equitativo.

Muñoz (2014), citado por Sánchez (2014), señala que: “No hay control. Existe una débil capacidad de gestión en gobiernos municipales y regionales, porque el sistema carece de un verdadero órgano de control por parte del Ejecutivo”. (párr. 2).

Así mismo Muñoz (2014), citado por Sánchez (2014), menciona que: “Esto solo genera que las jerarquías no estén claras porque “todos se tiran la pelota”. Se les debe devolver el poder a las municipalidades provinciales, ya que antes tenían poder incluso más que las distritales”. (párr. 14).

Entonces, podemos afirmar que el trabajo de las municipalidades provinciales resulta ser más efectivo que el de las distritales. Los gobiernos locales son quienes impulsan el desarrollo y la economía de la localidad, así mismo cabe mencionar que las municipalidades son quienes brindan la prestación de servicios públicos, ya que son de su responsabilidad.

La provincia de Rioja se encuentra ubicada en la región San Martín, cuenta con muchos centros turísticos, que en los últimos años hicieron que la tasa del sector turismo crezca en grandes porcentajes.

Según Castro (2017), en el enlace: “San Martín fue la región de la selva con mayor número de turistas en 2016”, publicado en el Portal de Turismo, señaló que: San Martín fue la región de la selva, con mayor número de turistas nacionales y extranjeros en 2016, al reportar un millón 128,627 llegadas, equivalente al 41.8% de arribos a la Macro Región Oriente, informó PerúCámaras. (párr. 1).

Según la Municipalidad Provincial de Rioja, en el año 2009, recibió un total de 40,470 turistas y en su último estudio realizado en el 2014 recibió un total de 61,331 turistas.

La diferencia entre ambas cantidades es de 20,861; teniendo como resultado una influencia turística de 34,01% en tan solo 5 años.

Sánchez (2014), en su revista “Diseño e implementación de un sistema de indicadores para evaluar la gestión de las municipalidades de Piura, Perú”, concluye que:

En las Municipalidades Provinciales la perspectiva de aprendizaje y crecimiento: El 62,5% de las municipalidades se ubican en el quintil 2 (gestión limitada) y el restante 37,5% está en el quintil 3 (gestión media). Esta situación representa una importante limitación para la gestión, porque el capital intelectual es débil, escasamente profesional con déficit en capacitación y adiestramiento. (p. 57).

Así mismo Sánchez (2014), señala que:

Las Municipalidades distritales en su Perspectiva procesos internos: Con respecto a los procesos internos claves de una municipalidad se ha encontrado que el 54% se ubiquen en el quintil 1 (gestión mala); el 36% en el quintil 2 (gestión limitada) y sólo el 10% se ubica en el quintil 3: Gestión media (Regular); esto significa la extrema deficiencia de los procesos internos, constituyéndose en una gran barrera para la atención de los servicios municipales y el logro de un desarrollo sostenible. (p. 57).

Actualmente más del 60% de Municipalidades tiene gestión limitada y se considera que el 54% de Municipalidades Distritales cuenta con procesos internos malos, otros estudios señalan que las Municipalidades Provinciales hacen un mejor trabajo comparado con las Distritales. La provincia de Rioja obtuvo buenos resultados en el crecimiento de sus turistas, esto quiere decir que su incremento se debe a que dicha provincia maneja una buena gestión y control en su sector turismo.

Sin embargo a la gestión municipal de Rioja le hace falta informar a la comunidad de sus proyectos de turismo, para que así los pobladores estén informados y no tengan dudas de la gestión que manejan las autoridades, así mismo se tiene conocimiento de que no hay un área de control para proteger las zonas turísticas, como es el caso de tala de árboles, caza de animales, entre otros hechos que perjudican nuestras zonas turísticas y no ayudan a la conservación del medio.

La provincia de Rioja no cuenta con un local sumamente adecuado, donde puedan desarrollar sus diferentes actividades, un local que este bien implementado, de tal manera que no se vea afectado por el clima, desastres naturales u otros imprevistos.

El propósito del desarrollo de esta tesis, es para analizar la gestión municipal como influyente del desarrollo turístico en la provincia de Rioja, con la intención de proponer estrategias de gestión para coadyuvar al desarrollo turístico.

Por esta razón, se considera que es muy importante llevar a cabo un estudio destinado para deducir si la gestión municipal es contribuyente del desarrollo turístico en la provincia de Rioja, en el año 2017.

Después de deducir la realidad problemática de este trabajo de investigación se plantearon las siguientes preguntas:

¿Influye la gestión municipal de la provincia de Rioja en el sector turismo?

¿Cómo se desarrolla el turismo en la provincia de Rioja?

¿Cómo coadyuvar el desarrollo turístico de la provincia de Rioja?

1.2. Trabajos Previos

Santana (2012) en su tesis:

Instrumentos de planificación de la Gestión Municipal Chilena, con el objetivo describir los principales instrumentos de planificación utilizados en la gestión de los municipios en Chile, por medio de las técnicas de revisión bibliográfica, y sitios web de Municipios, se obtuvo que: Los diversos instrumentos de la gestión municipal deben necesariamente estar en sintonía entre sí, de esta forma los Planes de Desarrollo Local (PLADECOS), deben estar en concordancia con los Planes reguladores Comunes y a su vez el presupuesto municipal debe ser la expresión de lo que plantea tanto el PLADECOS como el Plan Regulador, ya que de esta forma dichos instrumentos contribuirán a una gestión local más eficiente, oportuna y de mayor impacto territorial (...) por otro lado, para que la comunidad se sienta participe de la gestión que desarrolla su municipio, es imprescindible que sean incorporados en los procesos de planificación que

desarrolla la municipalidad, lo que actualmente sucede en muy pocas municipalidades del país, la realidad nos indica que más bien son excepciones. Por lo tanto, los instrumentos de planificación utilizados en la gestión municipal usualmente son elaborados a puertas cerradas, sin considerar la participación de los vecinos. De esta forma los Planes de desarrollo Comunal, Planes reguladores y presupuesto municipal incorporan solo la opinión de los integrantes de los equipos técnicos municipales o bien de consultoras externas que participan del proceso, del alcalde y Concejo Municipal. Esta exclusión de la comunidad de los procesos de planificación del desarrollo comunal genera que quienes son los usuarios finales de la gestión del municipio se sientan distante de la gestión municipal y finalmente no valoricen los proyectos y acciones que elabora la municipalidad.

Padilla, Ramírez y Repreza (2014) en su tesis:

Plan de desarrollo turístico rural comunitario sostenible para el municipio de San Luis del Carmen, departamento de Chalatenango, con el objetivo de mejorar las condiciones integrales de vida de la población en el municipio de San Luis del Carmen a través de un desarrollo turístico sostenible que permita el aprovechamiento de los recursos naturales, el desarrollo de capacidades locales y la concertación de actores públicos y privados del territorio, realizado por medio de encuestas para la recolección de datos, teniendo como población al mercado consumidor y mercado competidor, se obtuvo que: La delincuencia y la inseguridad es uno de los aspectos que afecta a algunos municipios, mas no es problema para San Luis del Carmene ya que poseen cero índices de delincuencia, en el estudio de mercado consumidor se determinó que uno de los factores determinantes que las personas toman en cuenta para elegir un destino es la seguridad, por lo tanto es un factor primordial, para establecer trabajo en conjunto con las autoridades (...) de manera

general tanto a nivel de municipio e iniciativas turísticas, se determinó que no se cuenta con suficiente inversión financiera para poder adecuar sitios turísticos, esto se debe a la falta de información de créditos en el sector, no se ha tenido una visión de aprovechar los recursos naturales del lugar, y patrones culturales que no permiten dinamizar la economía en el municipio.

Albites (2014) en su tesis:

La gestión turística municipal y el desarrollo del Distrito de Cascas Provincia Gran Chimú región La Libertad 2013 – 2014, con el objetivo de aplicar un modelo organizacional para la Gestión Turística en la comuna San Pedro, cantón Santa Elena, mediante la aplicación de técnicas y métodos de organización y gestión que permitan el desarrollo eficiente y eficaz de actividad turística de la localidad, mediante las técnicas de la observación, entrevista, encuesta y fichaje, con una población conformada por la Municipalidad del distrito de Cascas, se obtuvo que: La planificación del turismo en el distrito de Cascas, se maneja a través de proyectos relacionados con el turismo a corto plazo, teniendo como instrumento de gestión el plan operativo anual de turismo (...) existe un trabajo coordinado entre el comité de Gestión local “De Mi Tierra Un Producto” y el gobierno local ambos entes están vinculados, se expresa en una relación cordial con los prestadores de servicios Turísticos, el mismo que se encuentra en un proceso de consolidación a través de actividades de capacitación a los orientadores turísticos, propietarios de hoteles, restaurantes, transportista.

Aquino (2015) en su tesis:

Modelo organizacional para la gestión turística en la comuna San Pedro Cantón Santa Elena a partir del 2015, con el objetivo de

aplicar un Modelo Organizacional para la Gestión Turística en la comuna San Pedro, Cantón Santa Elena, mediante la aplicación de técnicas y métodos de organización y gestión que permitan el desarrollo eficiente y eficaz de actividad turística de la localidad, con una técnica de entrevista y encuesta, con una población conformada por comuneros, servidores y turísticos, autoridades locales y autoridades seccionales, de tipo aplicativo, se obtuvo que: La implementación de un modelo organizacional para la gestión turística, es importante dentro de un destino, ya que facilita la gestión y los procesos de desarrollo de la actividad turística (...) los procesos de desarrollo no se han ejecutado por la falta de estrategias y técnicas para gestionar los proyectos que se presentan en la comunidad, esto debido a que no existe una organización dedicada netamente al turismo para poder darle seguimiento y por ende la ejecución (...) la falta de involucramiento de los profesionales en turismo, que no han permitido que la actividad se ejerza con una adecuada gestión y control.

Gil (2015) en su tesis:

Análisis de la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico. El municipio de Oleiros como propuesta de estudio, con el objetivo de analizar la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico, con una metodología cuantitativa y analítica, con técnicas de análisis documental y el uso de fuentes primarias, se obtuvo que: La planificación estratégica participativa y los instrumentos de los que se vale, como el marketing ciudadano, constituye la mejor herramienta a disposición de los gestores locales para intervenir en nuevos espacios públicos y políticos. En ella, los colectivos-ciudadanos son los protagonistas del proceso y la identidad es el mecanismo que lo posibilita mediante su activación y estímulo, favoreciendo el desarrollo de comportamientos proactivos,

de comunidades y territorios cohesionados, en red (...) la promoción de las redes sociales, el uso inteligente de la tecnología de la información, la revitalización de los espacios públicos, el estímulo de un estilo de vida, de un ambiente municipal, de una conducta y comportamientos determinados, constituyen activos fundamentales con los que posibilitar la participación, la integración frente a la exclusión o segregación y la ciudadanía, entendida como la igualdad de derechos sociales, políticos, económicos, ambientales y culturales, que provee y concreta un marco físico determinado y en el que se consolida la verdadera identidad proyectual y multicultural.

Muñoz y Pérez (2015) en su tesis:

Proyecto de desarrollo turístico sostenible para la localidad de la Vela de Coro, Municipio Colina, Estado Falcón, con el objetivo de elaborar un proyecto de desarrollo turístico sostenible para La Vela de Coro, con técnicas de observación directa y encuestas, conformado por la población de turistas y habitantes, siendo un trabajo de campo del cual se obtuvo que: Los habitantes están conscientes del potencial turístico del área, conocen la importancia del status que presenta La Vela y su patrimonio a nivel internacional (...) la disposición e interés por querer colaborar con el desarrollo turístico, y prepararse en la materia para ofrecer ideas y servicios de calidad, fue un denominador común en los encuestados. La relación entre el gobierno local y los habitantes no es de las mejores.

Giorffino (2015) en su tesis:

La gestión municipal y su influencia en el desarrollo turístico del Distrito de Huanchaco – año 2014, con el objetivo de analizar la influencia de la gestión municipal en el desarrollo turístico del distrito de Huanchaco en el año 2014, con las técnicas de entrevista, investigación documentaria y encuesta, con una población

conformada por la Municipalidad del Distrito de Huanchaco y turistas, con diseño no experimental transversal, obtuvo que: La presente Gestión del distrito de Huanchaco, no posee una estimación y/o presupuesto específico para sus proyectos turísticos, y por ello hoy por hoy no se puede desarrollar la implementación del toda una política turística determinada, además se ha planteado un plan fundamental que sirva como punto de inicio para promover la política turística de dicho distrito, sin embargo por falta de estimaciones y presupuestos, esta se encuentra en un proceso de desarrollo (...) la presente Gestión del distrito de Huanchaco no posee un inventario turístico de los puntos turísticos, así como de los trabajadores que se encarguen de la realización de esas funciones, esto se debe a que no han tomado la importancia debida y recién en esta gestión municipal entrante se estará realizando (...) la Gestión Municipal no ha desarrollado convenios con entidades del gobierno y/o privadas para promocionar y ejecutar de los proyectos turísticos (...) la estancia de los turistas en el distrito de Huanchaco, el 79% es de máximo un día, siendo su nivel de satisfacción de 57% (...) la valoración como lugar turístico al distrito es de excelente (17%) y satisfechos (25%), y CHAN CHAN calificado con buena vista (46%).

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Gestión Municipal

Para La Guía Técnica 22 (s.f.) la gestión municipal: “Comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminados al logro de objetivos y cumplimiento de metas”. (p. 2).

Chiavenato (2004) señala que: “El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos logra los objetivos organizacionales”. (p. 10).

Podemos decir que las municipalidades cumplen roles, teniendo bien claro cuáles son los objetivos a los que se quiere llegar, para que así cada acción que se realice se encamine a los logros, y de paso lograr que las metas planteadas para cada actividad sean cumplidas, todo esto tiene un orden, el cual debe cumplir el proceso que menciona el autor Chiavenato.

Para Pazos-Couto y Trigo (2014):

Una gestión municipal desde la perspectiva de la Motricidad, debe incluir la preocupación por el desarrollo humano, el mantenimiento y la generación de la cultura, convirtiendo así la gestión en algo contextual, como se destaca del propio paradigma de la Motricidad. Ello debe implicar el trabajo en equipo, procurar la participación activa más que el espectáculo, considerando grandes logros, los que, además de implicar la participación, conlleven la satisfacción y posible generación de hábitos; lo que a su vez implica el desarrollo de la capacidad crítica y de pensamiento de los miembros de la comunidad. (pp. 384-385)

La participación de las personas debe ser un papel fundamental en la gestión, puesto que los recursos con los que cuentan las municipalidades deben ser habilitados para el uso de los vecinos, de esta manera se orientará a los vecinos a ser capaces de promocionar su propia autonomía y gestionarse a sí mismos.

García (s.f.) en un documento publicado por la Contraloría General de la República, señala que:

Los Municipios y/o Municipalidades, para que cumplan con su Poder Municipal, los cuales son el grupo de funciones asignadas por la Constitución Política del Estado y puesto en desarrollo en la Ley Orgánica de Municipalidades de portar con un marco general el cual toda Administración Pública, tiende a resolver y determinar, independientemente o no, definidos propósitos como: orden legal y

de administración; normas legales y las competencias y/o habilidades administrativas, con el propósito de que cada uno de los Municipios se establezca en una institución segura; brindando tranquilidad a los vecinos mediante una adecuada asistencia de los Servicios Públicos Locales y el cumplimiento de Obras de Infraestructura Local para la satisfacción de las progresivas necesidades de la Población. (p. 1).

Las municipalidades llegan a ser órganos que forman parte del gobierno local, los cuales cuentan con diversas funciones las cuales deben ser cumplidas, como la reglamentación, organización, planificación de desarrollo y como se menciona en la cita anterior también tienen la función de administrar los servicios públicos, ejecuciones de obras que están ligadas a la infraestructura para la satisfacción de las necesidades de la población y visitantes.

Para poder desarrollar estas funciones las municipalidades requieren de financiamientos, lo cual implica que estas tengan un buen grado de capacidad para los gastos correspondientes y la posibilidad de buscar otras fuentes para el financiamiento.

La Guía Técnica 22 (s.f.) señala que:

Para lograr los objetivos de la gestión, el gobierno municipal debe cumplir con las siguientes acciones: Elaboración de programas de trabajo, definición de límites de responsabilidad, actualización y adecuación oportuna de los sistemas, procedimientos de trabajo, seguimiento, evaluación y control de los planes, programas y obras municipales. (p. 2).

Las municipalidades deben estar en constante actualización, ya que se debe modificar licencias, hacer seguimiento a los diferentes planes de gestión de la municipalidad, modificar ordenanzas, y aprobar diversos documentos.

Teniendo en cuenta lo dicho por Villar (2008): “Los procesos de control de gestión como actividad permanente, dentro de la Administración municipal se desarrolla a través de varias fases o etapas: Fijación de Indicadores de Desempeño, Medición de Resultados, Evaluación y Aplicación de Medidas Correctivas”. (p. 14).

La Guía Técnica 22 (s.f.) menciona que:

Para el mejor funcionamiento del control de gestión, el Alcalde Municipal o en su caso el órgano responsable, deberá establecer los mecanismos de coordinación pública municipal: COORDINACIÓN INTERNA: Es aquella que se establece con las dependencias, organismos y autoridades auxiliares de la municipalidad para unificar criterios. COORDINACIÓN EXTERNA: Se manifiesta hacia el exterior con diversas instancias: dependencias y organismos del gobierno central, con la población. (p. 7).

Las municipalidades deben desarrollar funciones basadas en la comunicación, coordinación y concentración, ya que estas funciones son fundamentales para una gestión eficiente, el equipo de trabajo debe estar en constante comunicación, realizando reuniones por áreas o todo el personal municipal, así se puede compartir procesos, conocimientos, aclarar dudas y realizar evaluaciones. Así mismo es una buena estrategia para que se pueda compartir información o experiencias que pasó la institución.

La Guía Técnica 22 (s.f.) menciona que control de gestión es: “Un procesos que se establece en las dependencias y organismos de la administración municipal para vigilar el cumplimiento de objetivos y metas”. (p. 2).

Así mismo La Guía Técnica 22 (s.f.) menciona en control de gestión: “Entre los formatos más importantes a utilizar se señalan: Presupuesto y Plan Operativo Anual Aprobado, Avances físicos de los programas, Avance financiero de los programas (Ejecución Presupuestaria), seguimiento de las obras públicas (Supervisión)”. (p. 4).

En lo que refiere a control de gestión la comunicación también es importante, si se tiene una comunicación desorganizada se puede estar propenso a tener muchos riesgos, por una parte la ejecución de los formatos mencionados por el autor anterior, pueden no quedar muy claros, generando información incoherente y hasta contradicciones que pueden convertir el ambiente laboral en un ambiente desagradable y con muchos conflictos.

1.3.1.1. Comités de Gestión

Flores (2006) indica que:

Los Comités de Gestión constituyen las instancias de participación ciudadana que establece el artículo 118 de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 27.972, comités en los que participan los vecinos a través de sus representantes para la ejecución de obras y gestiones de desarrollo económico. El Decreto Supremo N° 088–2003–PCM establece la transferencia de recursos financieros a los gobiernos regionales y locales para iniciar el proceso de descentralización de funciones y competencias y señala expresamente un plazo para que los alcaldes provinciales instalen su respectivo Comité de Gestión vinculado a los Programas de Complementación Alimentaria que transfiere el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social a través del PRONAA. (pp. 25-26).

La gestión de municipalidades engloba lo que es la participación de los vecinos juntamente con los municipios, para el desarrollo de la provincia, promoviendo la participación ciudadana y la inclusión del conocimiento de la información para las decisiones municipales. Esto muestra una buena organización general de las autoridades y los vecinos.

Así mismo el compartir la información de las actividades ayuda a que los vecinos estén informados con las diferentes actividades que realizan las autoridades.

1.3.1.2. Núcleos Ejecutores

Flores (2006) menciona que:

En el caso de los Proyectos de Inversión e Infraestructura Productiva que transfiere FONCODES a los Comités de Gestión se les conoce como Núcleos Ejecutores. Estos núcleos están constituidos por grupos de hombres y mujeres elegidos por los pobladores para representar a la comunidad donde se realizará la inversión. Cada núcleo está integrado por un presidente, un fiscal, un tesorero y un secretario y se encarga de presentar, tramitar, ejecutar y rendir cuentas sobre las obras que se realicen en una localidad. Cada Núcleo Ejecutor contrata a los técnicos que diseñarán la obra y a los pobladores –hombres y mujeres– que están en la lista para hacer la obra. (p. 26).

Para los proyectos de Inversión e Infraestructura la elección de los pobladores para sus representantes muestra la democracia y la libre elección, los pobladores dan su confianza a hombres y mujeres con la capacidad suficiente para brindar aportes efectivos y llevar un control justo en las obras que realiza la localidad, con el aporte de técnicos capaces para el diseño de la obra.

1.3.2. Desarrollo Turístico

Pearce (s.f.), citado por Varisco (2008) señala que:

El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos. (p. 61).

Este concepto, podemos definirlo en dos partes: en la primera parte se refiere a la organización productiva que los centros visitados hacen posible la satisfacción del visitante, disfrutando de los recursos brindados que fueron la razón de su visita.

La segunda parte podemos definirla como un impacto económico que causa la actividad turística, generando ingresos económicos y empleos a los habitantes.

En el 41 Congreso de la International Association of Scientific Experts in tourism (AIEST) (citado por Cardoso, 2009), definieron por primera vez al turismo sostenible como: “Un turismo que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos, integrando las actividades económicas y recreativas con el objeto de buscar la conservación de los valores naturales y culturales”. (p. 8).

UNWTO (2016) menciona que: “Un turismo inclusivo y participativo puede estimular el diálogo, fomentar el entendimiento mutuo y apoyar los esfuerzos destinados a construir una cultura de paz”. (p. 3).

En ambos conceptos se menciona la inclusión, del apoyo entre las diferentes actividades, es así como se logra un turismo exitoso, ya que existe una relación fructífera.

Según la UNWTO (2016) indica que:

(...) el trabajo que se realizan dentro del Año Internacional deberían enfocarse, en: Campañas y sensibilización: Promoviendo el turismo sostenible como un mecanismo de desarrollo, estimulando la integración para el desarrollo nacional, regional y mundial, y enfatizar su competencia como impulsor del desarrollo económico y del desarrollo sostenible. Incitar una discusión, disputa o debate mundial sobre la aportación del turismo a la Agenda 2030 y a los ODS. Arreglar la sensibilización de todos los agentes interesados (incluidos los turistas) respecto al efecto de los viajes y el turismo en la sociedad y en el medio ambiente, y al diseño en que los viajes

responsables pueden cooperar al desarrollo sostenible. Creación y difusión de conocimientos: Desarrollar y/o renovar el entendimiento de cómo el turismo sostenible aporta a los cinco ámbitos mencionados en los países en desarrollo y en los desarrollados. Impulsar instrumentos y mecanismos para el control y la medición de la consecuencia efectiva y no efectiva del turismo. Formulación de políticas: Incentivar políticas enfocadas en hechos que sean demostrables e intercambiar buenas prácticas que empujen y maximicen la aportación del turismo al desarrollo sostenible. Estimular enfoques integrados y holísticos respecto al desarrollo del turismo por medio de políticas nacionales de turismo cruzados que aporten a la agenda 2030 y a los ODS. Mejorar la cooperación público privada y plantear la responsabilidad social corporativa como ayuda del desarrollo turístico. Capacitación y educación: Defender la enunciación y desarrollo de políticas educativas que incentiven la aportación del turismo sostenible al desarrollo. Renovar la elaboración de los programas educativos en sintonía con la Agenda 2030 y los ODS. Empoderar a las mujeres y a los jóvenes incrementando sus competencia, aptitud y/o destreza. (p. 4).

El promocionar y difundir el turismo trae consigo consecuencias que nos ayudan a medir su desarrollo para poder controlar su aporte, se debe tener una agenda y poder plasmar en ella todos los proyectos a ejecutar, cada uno con un diseño original que se promocioe por sí solo, que promueva el turismo. Por medio de la capacitación podremos forjar al objetivo de la mejora del turismo en los diferentes niveles, empezando desde lo más bajo y simple, hasta lo más alto y complejo.

Ascanio (2014) menciona que:

Cuando nos enfrentamos al turismo como objeto de análisis es conveniente desarrollar un modelo de interrelaciones entre todos los componentes que contribuyen al logro de un servicio de calidad total; y así, a la mejor imagen posible del destino turístico, pues es

finalmente el turista, como consumidor y perceptor de espacios, quién posteriormente promoverá los “productos” que se le ofrecen para disfrutar durante su estancia temporal. (p. 37).

El turista cumple una función importante, la cual es promocionar los lugares que visita, cabe mencionar que este solo lo hará si quedó satisfecho, por ello se menciona que se debe desarrollar un modelo para analizar los componentes que aportan a tener un servicio de calidad.

Por otra parte, Granados (2000) señala que:

El turismo tiene una potencialidad para generar empleos; pero el lugar donde se generen estos empleos, la capacidad que tengan de movilizar el aparato económico y productivo de una ciudad, va a depender de la creatividad y la innovación con que los manejemos las potencialidades, de la disposición y también de la selección acertada de los mercados objetivos. El municipio es el motor para generar productos innovadores, que utilicen las capacidades existentes en las diferentes comunidades. (pp. 63-64).

Viéndolo desde otro punto de vista, el desarrollo del turismo afecta de manera positiva a las provincias generando producción, empleo directo e indirecto, desarrollo de áreas y sectores de comercio, mejoras de transporte, mejoras de infraestructura y mejora de servicios públicos.

1.3.2.1. Diagnóstico Turístico

Ricaurte (2009) indica que:

El diagnóstico turístico es la etapa del proceso de planificación donde se establece y evalúa la situación de un destino en un momento determinado. En otras palabras, el diagnóstico consiste en una suerte de corte temporal que establece una diferencia entre la

situación del turismo antes y los resultados obtenidos después de la aplicación de acciones o estrategias de planificación en un destino. (p. 3).

Es así como podemos deducir que el diagnóstico turístico en un forma completa de obtener información para poder tomar decisiones para estrategias futuras, de la misma manera es una herramienta que nos servirá para poder tener un cálculo más eficiente de la evaluación del éxito o el fracaso de los proyectos que se desean ejecutar, por medio de una evaluación.

Ricaurte (2009) señala que:

Para Getz (citado por Hall y Page, 1997: 309), “la planificación turística debe ser un proceso basado en estudios, investigaciones y análisis, que busque optimizar la contribución del turismo al bienestar social y a la conservación ambiental”. Por su parte, Clare Gunn (2002: 141), propone un proceso de planificación local que debe iniciarse una vez que se hayan completado ciertos antecedentes: a) Debe haberse organizado un comité público-privado que dirija o patrocine el proceso; b) Los dirigentes deben estar de acuerdo en involucrar a todos los actores sociales del destino; y c) Las estrategias deben dirigirse tanto al sector público como al sector privado y organizaciones sin fines de lucro. (p. 7).

Desde una manera general se puede decir que, los procesos de planificación son parte de las fases de un diagnóstico que pasan a ser analizados y posteriormente se convierten en propuestas, finalmente si es aceptado termina convirtiéndose en una ejecución.

1.4. Formulación del Problema

¿Contribuye la gestión municipal en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja. San Martín, 2017?

1.5. Justificación del Estudio

Conveniencia: El siguiente proyecto de investigación será conveniente para la Municipalidad Provincial de Rioja, pobladores y visitantes, ya que servirá para dar una mejor imagen a la ciudad, brindando a los visitantes una gestión del turismo efectiva con buena planificación en el desarrollo turístico, y por ende en otras actividades.

Relevancia Social: Con el desarrollo de este proyecto de investigación se pretende ayudar a dar solución a problemas relacionados en la Gestión Municipal en la provincia de Rioja para que se tome buenas decisiones en lo que respecta al desarrollo turístico y demás actividades que realiza esta localidad.

También se verán beneficiados los ciudadanos, ya que una buena gestión por parte de la municipalidad y un buen desarrollo turístico generará comercio y brindará una mejor calidad de vida para todos los habitantes.

Implicaciones prácticas: Este estudio ayudará a gestionar positiva y efectivamente el desarrollo turístico y otras actividades que realiza la provincia de Rioja, brindando satisfacción a los visitantes y pobladores.

De la misma manera este estudio ayudará a que profesionales con carreras afines que tengan interés en el estudio de variables como gestión municipal y desarrollo turístico, planteen estrategias o promuevan modelos de ordenanzas municipales para que influyan en la mejora del desarrollo turístico.

Utilidad metodológica: La información de este proyecto servirá como un antecedente para otras investigaciones posteriores que tengan las mismas y/o variables similares a esta investigación, que pueden tener diseños y poblaciones de investigación diferentes.

1.6. Hipótesis

La gestión municipal no contribuye en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja. San Martín, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Analizar la gestión municipal en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja. San Martín, 2017.

1.7.2. Específicos

Analizar la gestión turística municipal de la provincia de Rioja.

Analizar el desarrollo turístico de la provincia de Rioja.

Proponer estrategias de gestión para coadyuvar al desarrollo turístico de la provincia de Rioja.

II. MÉTODO

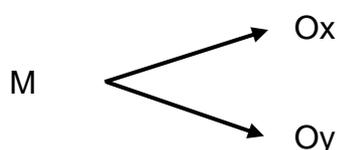
II. Método

2.1. Diseño de la Investigación

Teniendo en cuenta lo dicho por Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La investigación no experimental es la que se realiza si manipular deliberadamente las variables independientes, y se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron, o se dieron sin la intervención directa del investigador”. (p. 152).

Podemos decir que esta investigación se definió como no experimental, ya que no hubo manipulación de las variables; se mostraron los fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural, para ser analizados y descritos.

Este estudio fue de alcance transversal descriptivo ya que se reflejó la situación en un momento determinado y buscó especificar las propiedades del objeto a estudiar que fue sometido a análisis.



Donde:

M = Provincia de Rioja

Ox = Gestión Municipal

Oy = Desarrollo Turístico

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Municipal	Comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminados al logro de objetivos y cumplimiento de metas. (Guía Técnica 22, s.f.).	La gestión municipal sirve para cumplir metas, con buena planeación y control por parte de las autoridades para modificar ciertos aspectos negativos y satisfacer las necesidades de la población. Se entrevistará al Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la Municipalidad Provincial de Rioja.	Planificación	Presupuesto para la planificación turística Proyectos de perfil turístico Plan estratégico de turismo Diagnóstico de destino turístico	Nominal
			Organización	Política turística local Unidad técnica especializada Inventario turístico Personal calificado Proyectos ejecutados	
			Dirección	Estructura organizativa para la gestión turística Difusión de la normatividad en materia de turismo Acciones de fomento y asistencia técnica para inversiones Proyectos ejecutados con la cooperación de un ente público y privado Acuerdos contractuales entre una agencia y un ente privado para promover proyectos turísticos	
			Control	Mecanismos de control en acceso a las zonas turísticas Área de control para zonas turísticas Control de la llegada de turistas	

Desarrollo Turístico	La provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos. Pearce (s.f.) citado por Varisco (2008).	Es el desarrollo productivo para satisfacer las necesidades de los pobladores y turistas, también es un fuente que genera empleo y por ende ingresos económicos. Se desarrollará una entrevista a los empresarios que administran empresas de servicio de la localidad (restaurantes, hoteles, medios de transporte y centros turísticos) y un cuestionario a los turistas.	Promoción de la Oferta Turística	Percepción de la promoción turística en restaurantes Percepción de la promoción turística en hoteles Percepción de la promoción turística en medios de transporte Percepción de la promoción turística en centros turísticos
			Demanda Turística	Motivo de visita Preferencias de lugares Satisfacción Permanencia Valoración de lugar turístico Gasto promedio

Matriz de operacionalización de variables

Nota: Dimensiones basadas en la teoría de La Guía Técnica 22 (s.f.) y Pearce (s.f.) citado por Varisco (2008)

2.3. Población y Muestra

Población:

Población 1: La población investigada estuvo constituida por la Municipalidad Provincial de Rioja, en el año 2017 para la variable de Gestión Municipal.

Población 2: La población investigada estuvo constituida por 29 empresarios que administran empresas de servicio (Restaurantes, Hoteles, Medios de Transporte y Centros Turísticos).

Población 3: La población investigada estuvo constituida por los 61,331 turistas que visitaron la provincia de Rioja, en el año 2016, para la variable de Desarrollo Turístico, en la dimensión de Demanda Turística. (Municipalidad Provincial de Rioja).

Muestra:

Muestra 1: En este caso el estudio se aplicó al jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la provincia de Rioja.

Muestra 2: En este caso el estudio se aplicó a todos los empresarios que administran empresas de servicio en la provincia de Rioja.

Muestra 3: Teniendo en cuenta que la población 3 fue de 61,331 turistas, se aplicó la siguiente fórmula:

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

n = ¿?

Z = nivel de confianza 95% (1.96)

N = 61,331 turistas

p = proporción de éxito (0.5)
q = proporción de fracaso (0.5)
e = error de muestreo (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 \times 61,331 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (61,331 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 381.77 \approx 382 \text{ Turistas}$$

Muestreo:

Muestreo: Probabilístico, se aplicó el muestreo aleatorio simple, el cual estuvo constituido por 382 turistas que visitaron la provincia de Rioja, obtenido de la fórmula desarrollada anteriormente.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

Para este estudio se empleó la recolección de datos para la interpretación y análisis de la información obtenida, la técnica se desarrolló mediante la aplicación de: dos entrevistas y una encuesta.

Las fuentes fueron: el Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la Municipalidad Provincial de Rioja, Empresarios que administran empresas de servicios (restaurantes, hoteles, medios de transporte y centros turísticos) y turistas que visitaron la provincia de Rioja.

2.4.2. Instrumentos

Los instrumentos fueron: Una entrevista que se aplicó al jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la Municipalidad Provincial de Rioja, la segunda entrevista se aplicó a los empresarios que administran empresas de servicio, entre ellas, restaurantes, hoteles, medios de transporte y centros turísticos, y por último el cuestionario que se aplicó a los turistas que visitaron la provincia de Rioja y que conformaron la muestra.

El cuestionario estuvo conformado por un total de 8 ítems. Los ítems N° 1 y N° 2 fueron preguntas mixtas; los ítems N° 3 y N° 6 fueron preguntas abiertas; los ítems N° 4 y N° 5 fueron preguntas de escala, mientras que los ítems N° 7 y N° 8 fueron preguntas dicotómicas.

El cuestionario estuvo conformado por una de las dimensiones de la variable desarrollo turístico; la cual fue la demanda turística, esta estuvo conformada por 6 indicadores: Motivo de visita, preferencia de lugares, satisfacción, permanencia, gasto promedio y valoración de lugar turístico.

2.4.3. Validez y Confiabilidad

2.4.3.1. Validez

Con la finalidad de realizar la validación del contenido se decidió utilizar la técnica del juicio de expertos, con la intención de mejorar la elaboración y redacción de las entrevistas y el cuestionario, con la finalidad de contar con instrumentos válidos para ser aplicados.

Fue validado por 3 expertos.

2.4.3.2. Confiabilidad

En este caso no se aplicó el nivel de confiabilidad.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Se utilizó el Análisis Estadístico Descriptivo.

El estudio realizado en las entrevistas se enfocó en la recolección de datos, que describieron la situación tal y como es. Posteriormente, para reflejar de la mejor manera posible los resultados obtenidos del cuestionario, se hizo uso de gráficos y tablas estadísticas, los cuales fueron plasmados dentro de este proyecto, se pasó a organizar los datos e información obtenida en una base de datos, por medio del software Microsoft Excel, realizando una codificación para cada ítem, de esta manera facilitó el desarrollo de la clasificación, haciéndola entendible y flexible.

2.6. Aspectos Éticos

El presente proyecto de investigación se realizó de forma transparente tomando en cuenta el respeto a la propiedad intelectual, política, moral y ética; protegiendo la identidad de los individuos que participaron en el desarrollo del estudio, así mismo se desarrolló dentro del marco de normas y principios, y valores morales.

III. RESULTADOS

III. Resultados

OBJETIVO 1: Analizar la gestión turística municipal de la provincia de Rioja.

Tabla 3.1

Entrevista al Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la Municipalidad Provincial de Rioja

Dimensiones	Preguntas (indicadores)	Resp. Si / No	% (intervalo)	% (alcance)	Observaciones
Planificación	1.1. ¿Se cuenta con un presupuesto específico para la planificación turística?	Si	0% - 25%	15%	Se cuenta con un presupuesto general, donde también se considera los gastos turísticos
	1.2. ¿Se dispone de un diagnóstico de destino?	Si	0% - 25%	19%	Se trabaja en el destino Alto Mayo
	1.3. ¿Cuentan con proyectos de perfil turístico?	Si	0% - 25%	10%	Si, aunque aún son pocos se está considerando implementar más proyectos, por ahora contamos con Santa Elena y Palestina
	1.4. ¿Se ha diseñado un plan estratégico de turismo?	Si	0% - 25%	15%	Contamos con un Planeamiento Estratégico Institucional (PEI), donde se describen nuestro objetivo estratégico, objetivos institucionales, indicadores y metas anuales.
Total			100%	59%	
Organización	2.1. ¿Se tiene organizado una política turística local?	No	0% - 20%	0%	
	2.2. ¿Se creó una unidad técnica especializada?	Si	0% - 20%	18%	Mi persona está a cargo de la Unidad de Promoción

				Turística y Desarrollo Económico Sectorial	
Dirección	2.3. ¿Se dispone de un inventario turístico?	Si	0% - 20%	17%	Contamos con personal calificado para el inventario turístico, para poder evaluar de una u otra manera el crecimiento del turismo en la provincia
	2.4. ¿Se cuenta con personal calificado?	Si	0% - 20%	18%	Nuestro personal pasó por muchos filtros para poder pertenecer a la municipalidad
	2.5. ¿Se tiene proyectos ejecutados?	Si	0% - 20%	20%	Santa Elena y Palestina
	Total		100%	73%	
	3.1. ¿Se tiene establecido una estructura organizativa para la gestión turística?	No	0% - 20%	0%	
	3.2. ¿Se ha difundido la normatividad en materia de turismo?	No	0% - 20%	0%	
	3.3. ¿Se realizan acciones de fomento y asistencia técnica para inversiones?	No	0% - 20%	0%	
	3.4. ¿Se tienen establecidos proyectos ejecutados con la cooperación de un ente público y privado?	Si	0% - 20%	18%	Se trabaja con asociaciones y gremios turísticos locales y al nivel del Alto Mayo
	3.5. ¿Se dispone de acuerdos contractuales entre una	Si	0% - 20%	15%	Se trabaja con nuestros destinos priorizando

agencia de gobierno y un ente privado para promover proyectos turísticos?		Gobiernos y Asociaciones			
Total		100%	33%		
Control	4.1. ¿Se dispone de mecanismos de control en los accesos a las zonas turísticas?	Si	0% - 33.3%	20%	Aún falta implementar en cada recurso la capacidad de carga
	4.2. ¿Se cuenta con un área de control para las zonas turísticas?	No	0% - 33.3%	0%	
	4.3. ¿Se cuenta con un control de turistas que visitan la provincia?	Si	0% - 33.3%	22%	Cada destino de importancia manda su reporte y posteriormente las agencias
Total		100%	42%		

Nota: Intervalo: extensión del porcentaje en el que puede ser evaluado; alcance: valoración que da el entrevistado a la pregunta.

En la tabla 3.1 presentada anteriormente se puede apreciar la valoración que se le dio a cada uno de los ítems, los cuales ayudaron a poder tener un resultado y poder calificar el nivel en el que se encuentra la gestión municipal de la provincia de Rioja, se puede observar que los ítems correspondientes a la dimensión de dirección son los que cuentan con porcentajes bajos, teniendo la mayoría de ellos un 0% como valoración, en cambio la dimensión que obtuvo más valor fue la de organización con un 73%.

Tabla 3.2

Nivel de la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Rioja según el Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial

Rango	Nivel	Valor	Dimensiones	Puntaje obtenido	Nivel obtenido
0% - 33%	Malo	100%	Dirección	33%	Malo
34% - 66%	Regular	100%	Control	42%	Regular
		100%	Planificación	59%	Regular
67% - 100 %	Bueno	100%	Organización	73%	Bueno

Nota: Rango: cantidades divididas para promediar el nivel en tres categorías.

Como se puede apreciar, la dimensión que obtuvo el mejor nivel (bueno), fue la de organización, obteniendo un 73%, pero, muy por el contrario, la dimensión de dirección obtuvo un nivel malo, contando solo con un 33% de alcance, esto quiere decir que la municipalidad de la provincial de Rioja no tiene una gestión 100% efectiva.

OBJETIVO 2: Analizar el desarrollo turístico de la provincia de Rioja.

Tabla 3.3

Percepción de promoción turística en restaurantes

Restaurantes	Ítems	Promoción del desarrollo turístico	% (0 - 25%)	Participación en eventos/ferias gastronómicas	% (0 - 25%)	Invitación para participar en festividades	% (0 - 25%)	Crecimiento por consecuencia de una buena gestión	% (0 - 25%)
El Señor Rocoto		Si	10%	No	0%	No	0%	No	0%
La Ribera		No	0%	No	0%	Si	10%	No	0%
Real Copacabana		Si	13%	No	0%	Si	10%	No	0%
Cruz de Motupe		Si	18%	No	0%	Si	25%	No	0%
La Mishquina		No	0%	No	0%	No	0%	No	0%
El Batán Riojano		No	0%	No	0%	No	0%	No	0%
Mi Tata		No	0%	No	0%	Si	15%	No	0%
El Encanto Riojano		No	0%	No	0%	No	0%	No	0%
Promedio			5%		0%		8%		0%

Nota: %: calificativo por parte de los entrevistados con un rango de 0 al 25%.

Como se puede observar la tabla 3.3 está conformada por 8 restaurantes de la provincia de Rioja; cada uno de ellos proporcionó valores porcentuales en cada aspecto evaluado, 3 de los evaluados afirma que la municipalidad promueve el desarrollo turístico, sin embargo, el calificativo que le brindaron a este aspecto es por debajo de la mitad del rango propuesto (0-25%), el porcentaje obtenido es de tan solo 5%, la cantidad que se obtuvo en las invitaciones para participación en eventos es superior, con un 8%. Por otra parte, el cuarto aspecto obtuvo un calificativo de 0%, donde los entrevistados mencionan que la gestión municipal no tiene causa-efecto en el crecimiento de restaurantes de la zona. En mismo caso fue para el segundo ítem.

Tabla 3.4

Percepción de promoción turística en hoteles

Hoteles	Ítems	Promoción del desarrollo turístico	% (0 - 25%)	Invitación para auspiciar festividades	% (0 - 25%)	Información sobre la demanda turística	% (0 - 25%)	Crecimiento por consecuencia de una buena gestión	% (0 - 25%)
El Gran Bombonaje	Si	Si	15%	Si	20%	No	0%	No	0%
Rioja Plaza Hotel	Si	Si	10%	Si	12%	No	0%	No	0%
Residencial Rocío	Si	Si	20%	Si	15%	No	0%	No	0%
Residencial Ronald	Si	Si	8%	Si	15%	No	0%	No	0%
Residencial San Martín	Si	No	15%	No	0%	No	0%	Si	15%
Hostal Selva Bella	No	No	0%	No	0%	No	0%	No	0%
Hostal Calypso	Si	Si	15%	Si	20%	No	0%	No	0%
Mi Jato Hospedaje	No	Si	0%	Si	20%	No	0%	No	0%
Hospedaje La Ribera	Si	No	11%	No	0%	No	0%	No	0%
Promedio			10%		11%		0%		2%

Nota: %: calificativo por parte de los entrevistados con un rango de 0 al 25%.

A diferencia de la entrevista realizada a los encargados de los restaurantes de la provincia de Rioja, en la tabla 3.4 se entrevistó a 9 personas. En este caso se obtuvo mejores calificativos, en los cuales el más resaltante de ellos es que la mayoría de los entrevistados ha participado en auspicios de las diversas festividades de la zona - la mayoría de ellas mencionó el Carnaval Riojano – este aspecto obtuvo un total de 11% de un puntaje máximo de 25%. Por otra parte, los entrevistados desconocen la posible demanda turística mensual y/o anual, este aspecto obtuvo un 0% de 25%; ello hace que sea difícil tener una idea de la necesidad que deben cubrir y si cuentan con el espacio suficiente.

Tabla 3.5

Percepción de promoción turística en medios de transporte

M. Transporte	Ítems	Promoción del desarrollo turístico		Mejoramiento de la señalización, caminos y/o carreteras		Información sobre la demanda turística		Crecimiento por consecuencia de una buena gestión	
		Si	% (0 - 25%)	No	% (0 - 25%)	No	% (0 - 25%)	Si	% (0 - 25%)
Turismo Selva	Si		15%	No	0%	No	0%	Si	20%
Autos Cajamarca	Si		8%	No	0%	No	0%	No	0%
Etrisa	Si		10%	No	0%	No	0%	No	0%
Promedio			11%		0%		0%		7%

Nota: %: calificativo por parte de los entrevistados con un rango de 0 al 25%.

En lo que concierne a medios de transporte, como se aprecia en la tabla 3.5, la provincia de Rioja cuenta con 3 empresas de transporte locales, estas afirmaron en su mayoría que si se promociona el desarrollo turístico, la suma de sus porcentajes nos da un resultado de 11%, sin embargo, a pesar de que no todos los entrevistados afirmaron que el crecimiento de la demanda turística es por consecuencia de la buena gestión municipal, esta tuvo un mayor porcentaje, el cual fue de 7%. Al igual que en la tabla 3.4, los entrevistados negaron tener algún tipo de conocimiento sobre la demanda de turistas de la provincia de Rioja.

Tabla 3.6

Percepción de promoción turística en centros turísticos

C. Turísticos \ Ítems	Promoción del desarrollo Turístico	% (0 - 25%)	Invitación para auspiciar festividades	% (0 - 25%)	Información sobre la demanda turística mensual y/o anual	% (0 - 25%)	Crecimiento por consecuencia de una buena gestión	% (0 - 25%)
Santa Elena	Si	20%	Si	10%	No	0%	Si	10%
Cuevas de Palestina	Si	15%	Si	13%	No	0%	Si	10%
Catarata de Urkuchaqui	No	0%	No	0%	No	0%	No	0%
Playa de las Mariposas	No	0%	No	0%	No	0%	No	0%
Tioyacu	No	0%	No	0%	No	0%	No	0%
Museo Toé	Si	23%	Si	10%	No	0%	Si	15%
Chuchu Center	Si	10%	Si	8%	No	0%	Si	8%
Villa María	No	0%	Si	15%	No	0%	No	0%
Yacumama	No	0%	Si	10%	No	0%	No	0%
Promedio		8%		7%		0%		5%

Nota: %: calificativo por parte de los entrevistados con un rango de 0 al 25%.

Como se aprecia en la tabla 3.6, según la percepción de los encargados de los centros turísticos, la promoción turística tiene la mayoría de porcentajes comparado con los otros ítems, el cual tuvo un 8% del total de 25%, por otra parte, al igual que en las tablas anteriores (3.4 – 3.5), la información sobre la demanda turística tiene respuestas negativas, sumando un total de 0% de 25%.

Tabla 3.7

Nivel del desarrollo turístico según entrevista a empresarios encargados de la administración de Centros Turísticos de la provincia de Rioja

Rango	Nivel	Valor	Dimensiones	Puntaje obtenido	Nivel obtenido
0% - 33%	Malo	100%	Percepción de la promoción turística en restaurantes	13%	Malo
34% - 66%	Regular	100%	Percepción de la promoción turística en medios de transporte	18%	Malo
67% - 100 %	Bueno	100%	Percepción de la promoción turística en centro turísticos	20%	Malo
		100%	Percepción de la promoción turística en hoteles	23%	Malo

Nota: Rango: cantidades divididas para promediar el nivel en tres categorías.

Como resultados finales, según la percepción de los encargados de las empresas de servicios, se obtiene niveles malos, lo cual quiere decir que la gestión municipal no hace un buen trabajo, eso es lo que perciben los entrevistados, en el caso de los hoteles tiene un porcentaje alto (23%) pero a pesar de ello no es lo suficiente para al menos tener un nivel regular.

Todo lo anteriormente dicho desde la tabla 3.3 hasta la 3.7 se relaciona con lo obtenido en la tabla 3.1, ya que en la municipalidad no se realizan acciones de fomento para las inversiones, lo cual involucra la participación de las empresas de servicio.

Tabla 3.8

Principal motivo de visita

Motivos	Nº	%
Atractivos turísticos	115	30%
Festividades	150	39%
Gastronomía	34	9%
Clima	12	3%
Otro	71	19%
Total	382	100%

Nota: Nº: número de personas entrevistadas; %: frecuencia relativa en porcentaje.

Como podemos apreciar en la tabla 3.8 el principal motivo de visita por parte de los turistas a la provincia de Rioja son las festividades, el cual es un total de 150 entrevistados, representado el 39% del 100%. Por otra parte también podemos observar que los turistas no visitan la zona por su clima, ya que solo un 3% afirmó visitar la zona por lo anteriormente mencionado.

Tabla 3.9

Principales intereses

Intereses	Nº	%
Turismo de aventura	273	36%
Deporte y actividades en la naturaleza	79	10%
Participar en eventos	156	20%
Visitar sitios arqueológicos	120	16%
Otros	136	18%
Total	764	100%

Nota: Nº: número de personas entrevistadas; %: frecuencia relativa en porcentaje.

En la tabla mostrada anteriormente (tabla 3.9) se puede observar que los dos principales intereses de visita son el turismo de aventura y la participación en eventos, ambos con un total de 36% y 20% respectivamente. Cabe mencionar que en la participación de eventos muchos de los turistas mencionaron los concursos que se realizan en dicha zona, como el SachaDakar, concursos de danzas y corsos realizados en el Carnaval Riojano.

Tabla 3.10

Promedio de estancia turística

Periodos	N°	%
1 - 7 días	149	39%
8 - 15 días	125	33%
16 - 23 días	30	8%
24 - 30 días	54	14%
30 - en adelante	24	6%
Total	382	100%
Promedio		16.47

Nota: N°: número de personas entrevistadas; %: frecuencia relativa en porcentaje.

En el caso de la estadía turística, la mayoría afirmó que su estancia es en promedio de 01 a 07 días (39%), y solo un 6% (24 turistas) se quedan más de un mes en la provincia. En algunos casos, los entrevistados mencionaron que se quedan en casa de familiares y/o amigos, es por ello que su estancia es prolongada en comparación con otros turistas. El promedio obtenido es de 16.47, lo cual equivale a que en promedio la estancia es mayor a dos semanas y menor a tres semanas.

Tabla 3.11

Nivel de satisfacción

Escalas	N°	%
Insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Indiferente	3	1%
Satisfecho	116	30%
Muy satisfecho	263	69%
Total	382	100%

Nota: N°: número de personas entrevistadas; %: frecuencia relativa en porcentaje.

Observando la tabla 3.11, vemos que más del 50% de los visitantes están muy satisfecho con su visita a la provincia, las escalas de nivel insatisfecho y poco satisfecho tienen 0% cada una, esto demuestra que es posible que la cantidad de turistas aumente como se estuvo observando en los últimos años. Recordemos que entre los años 2009 y 2014 hubo un crecimiento de 51.55% de turistas.

Tabla 3.12

Valoración de aspectos

Aspectos	Malo	%	Regular	%	Bueno	%	Total	%
Limpieza de la provincia	0	0%	47	12%	335	88%	382	100%
Calidad ambiental	0	0%	20	5%	362	95%	382	100%
Calidad del paisaje	0	0%	14	4%	368	96%	382	100%
Acceso a la provincia	0	0%	88	23%	294	77%	382	100%
Transporte público y turístico	0	0%	60	16%	322	84%	382	100%
Seguridad ciudadana	12	3%	63	16%	307	80%	382	100%
Oferta turística (alojamiento, alimentación, guías y circuitos)	0	0%	47	12%	335	88%	382	100%

Nota: %: frecuencia relativa en porcentaje.

Analizando la tabla 3.12 podemos darnos cuenta que la mayoría de aspectos de la provincia fueron considerados entre regulares y buenos, pero, el único aspecto que obtuvo votos en un nivel malo fue el de la seguridad ciudadana, en el cual 12 (3%) de los encuestados optaron por calificarla así, algunos de ellos mencionaron que vieron grupo de pandilleros, escucharon sobre robas e incluso mencionaron asesinatos ocurridos en la provincia, es por ello que lo calificaron de malo. Con respecto a los demás aspectos, la calidad de paisaje lideró teniendo un total de 368 votos como bueno, lo cual corresponde a un total de 96% de 100%.

Tabla 3.13

Promedio de gasto diario

Escala en soles	N°	%
1 – 30 soles	72	19%
31 – 60 soles	166	43%
61 – 90 soles	84	22%
91 – 120 soles	38	10%
121 – en adelante	22	6%
Total	382	100%
Promedio		63.72

Nota: N°: número de personas entrevistadas; %: frecuencia relativa en porcentaje.

En la tabla 3.13, se muestra que el promedio de gasto diario de los turistas, en la mayoría, es entre S/. 31.00 y S/. 60.00 (43%), un gasto bajo si nos ponemos a analizar lo que realmente se gastaría pagando un hotel, comida, pasajes, asistencia a centros turísticos, etc., por ellos es que lo relacionaremos a lo ya mencionado en la tabla 3.2.8, donde los turistas mencionaron que en muchos casos se hospedan en casa de familiares y en otros casos de amigos, lo cual hace que estos se ahorren grandes cantidades de dinero, más aún si su estadía será prolongada. En cambio, un 6% mencionó que gasta más de S/. 120 al día, lo cual correspondió en esta oportunidad a 22 turistas. El promedio obtenido fue de S/. 63.72.

Tabla 3.14

Turistas que volverían a la provincia de Rioja

Variables	N°	%
Si	382	100%
No	0	0%
Total	382	100%

Nota: N°: número de personas entrevistadas; %: frecuencia relativa en porcentaje.

Observando la tabla 3.14, podemos decir que el 100% de turistas (382 turistas) volvería a la provincia de Rioja, muchos de ellos mencionaron que están interesados a gozar del Carnaval Riojano ya que es una de las festividades que más les mencionaron, por otra parte dijeron que les parece un lugar bonito y muy tranquilo, donde se puede disfrutar de unas buenas vacaciones y de diversos paisajes en los alrededores.

Tabla 3.15

Turistas que recomiendan visitar la provincia

Variables	N°	%
Si	382	100%
No	0	0%
Total	382	100%

Nota: N°: número de personas entrevistadas; %: frecuencia relativa en porcentaje.

Al igual que en la tabla 3.14, la tabla 3.15 también tiene la afirmación del 100% de turistas (382 turistas), los cuales recomiendan visitar la provincia ya que como lo mencionado anteriormente es un lugar muy tranquilo y agradable, así mismo mencionaron que desean visitar el lugar con su familia para que así ellos también puedan apreciar los bellos paisajes y las festividades del lugar.

Tabla 3.16

Comprobación de hipótesis

Indicadores	Respuesta	Comentario	Alcance	Evaluación
Presupuesto específico para la planificación turística	Si	Se cuenta con un presupuesto general, donde también se considera los gastos turísticos	15%	En desarrollo
Diagnóstico de destino	Si	Se trabaja en el destino Alto Mayo	19%	En desarrollo
Proyectos de perfil turístico	Si	Si, aunque aún son pocos se está considerando implementar más proyectos, por ahora contamos con Santa Elena y Palestina	10%	En desarrollo
Plan estratégico de turismo	Si	Contamos con un Planeamiento Estratégico Institucional (PEI), donde se describen nuestro objetivo estratégico, objetivos institucionales,	15%	En desarrollo

		indicadores y metas anuales.		
Política turística local	No		0%	Por mejorar
Unidad técnica especializada	Si	Mi persona está a cargo de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial	18%	En desarrollo
Inventario turístico	Si	Contamos con personal calificado para el inventario turístico, para poder evaluar de una u otra manera el crecimiento del turismo en la provincia	17%	En desarrollo
Personal calificado	Si	Nuestro personal pasó por muchos filtros para poder pertenecer a la municipalidad	18%	En desarrollo
Proyectos turísticos ejecutados	Si	Santa Elena y Palestina	20%	En desarrollo
Estructura organizativa para la gestión turística	No		0%	Por mejorar
Difusión de la normatividad en materia de turismo	No		0%	Por mejorar
Acciones de fomento y asistencia técnica para inversiones	No		0%	Por mejorar
Proyectos ejecutados con la cooperación de un ente público y privado	Si	Se trabaja con asociaciones y gremios turísticos locales y al nivel del Alto Mayo	18%	En desarrollo
Acuerdos contractuales entre una agencia de gobierno y un ente privado para promover	Si	Se trabaja con nuestros destinos priorizando Gobiernos y Asociaciones	15%	En desarrollo

proyectos turísticos				
Mecanismos de control en los accesos a las zonas turísticas	Si	Aún falta implementar en cada recurso la capacidad de carga	20%	En desarrollo
Área de control para las zonas turísticas	No		0%	Por mejorar
Control de turistas que visitan la provincia	Si	Cada destino de importancia manda su reporte y posteriormente las agencias	22%	En desarrollo

Nota: Resultados de la entrevista aplicada al jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la Municipalidad Provincial de Rioja.

Para lograr determinar la contribución de la gestión de la municipalidad de la provincia de Rioja, se evaluó según el alcance del indicador.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, los indicadores obtenidos a través de las dimensiones de planificación, organización, dirección y control de la municipalidad de la provincia de Rioja, la mayoría se encuentran en desarrollo pero con porcentajes bajos poniéndolos a estos en medio de ejecución regular.

Así mismo, en los indicadores de la dimensión de dirección más del 50% están por mejorar, retrasando el desarrollo del resto. La falta de coordinación para el mejoramiento de estos indicadores, trae efectos negativos a terceros, ya que la mayoría de estos indicadores involucran la participación de la localidad.

Los alcances no son los esperados, sin embargo en los indicadores de organización se obtuvieron mejores alcances, un 20 por mejorar% y un 80% en desarrollo.

Con lo cual finalmente corroboramos la hipótesis planteada, es decir, la gestión municipal no contribuye en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja. San Martín, 2017.

IV. DISCUSIÓN

IV. Discusión

Teniendo en cuenta que a la gestión municipal de Rioja le falta informar a la comunidad de sus proyectos de turismo, un área de control para proteger las zonas turísticas, así mismo no cuenta con un local para el desarrollo de sus diferentes actividades, por lo cual se realizó el estudio con el propósito de analizar la gestión municipal como influyente del desarrollo turístico en la provincia de Rioja, con la intención de proponer estrategias de gestión para coadyuvar al desarrollo turístico.

Al realizar el estudio se encontraron ciertas limitaciones como la corta disposición de tiempo por parte del jefe de la Unidad de Promoción turística y Desarrollo Económico Sectorial, después de explicar la relevancia del estudio se obtuvieron datos veraces y confiables.

Los hallazgos encontrados para el primer objetivo específico, en la tabla 3.1 y 3.2 los resultados muestran los porcentajes obtenidos en las dimensiones de dirección, control, planificación y organización, los cuales fueron malo (33%), regular (42%), regular (59%) y bueno (73%). Esto se contrasta con lo señalado por "Santana (2012)", quien afirma que los diversos instrumentos de la gestión municipal deben necesariamente estar en sintonía entre sí. Por otra parte en la tabla 3.1, los resultados muestran que la Municipalidad Provincial de Rioja cuenta con un presupuesto específico para la planificación turística, así mismo se obtuvo que cuentan con un plan estratégico de turismo, pero no posee una política turística local; esto refuta con lo obtenido en el estudio de "Giorffino (2015)", en el cual; concluye que, la gestión del distrito de Huanchaco, no posee una estimación y/o presupuesto específico para sus proyectos turísticos, y por ello hoy por hoy no se puede desarrollar la implementación de toda una política turística determinada, sin embargo la municipalidad Riojana cuenta con un presupuesto turístico, con un plan estratégico de turismo y a pesar de ello con una política turística.

Por lo tanto, la municipalidad de la provincia de Rioja debe enfocarse en la dimensión de dirección, ya que de esa manera todas las dimensiones contribuirán a que la gestión sea más eficiente. Así mismo, queda demostrado que no es

necesario contar con un presupuesto, con un plan, etc., para que se cuenta con una política turística local.

Así mismo la dimensión de dirección en la tabla 3.1, la municipalidad de Rioja no difunde la normatividad en materia de turismo, no realiza acciones de fomento y no realiza capacitaciones para incentivar la inversión por parte de los pobladores; lo cual se corrobora con lo obtenido por “Santana (2012)”, donde obtuvo que, para que la comunidad se sienta partícipe de la gestión que desarrolla su municipio, es imprescindible que sean incorporados en los procesos de planificación que desarrolla la municipalidad, lo que actualmente sucede en muy pocas municipalidades del país, así mismo mencionó que, esa exclusión de la comunidad genera que quienes son los usuarios finales de la gestión del municipio se sientan distantes de la gestión municipal y finalmente no valoricen los proyectos y acciones que elabora la municipalidad. Esto se corrobora con el resultado de “Muñoz y Pérez (2015)”, donde se concluyó que, la relación entre el gobierno local y los habitantes no es de las mejores.

Por ende se deduce que ese es uno de los tantos motivos por los cuales el nivel de la gestión de la provincia de Rioja no logró obtener todas sus dimensiones con un nivel calificativo de bueno en la tabla 3.2, ya que al no involucrar e informar a la comunidad estos desconocen los proyectos y no están enterados de las fechas de su ejecución.

Con respecto al segundo objetivo específico; a pesar de que los niveles de contribución por parte de la municipalidad hacia el turismo resulten muy bajos, se encontró en la tabla 3.8 que los turistas seleccionaron como principal motivo de visita, las festividades (39%), el evento más comentado por los turistas fue principalmente El Carnaval Riojano, los dos principales intereses al visitar la provincia de Rioja son el turismo de aventura (36%) y la participación en eventos (20%), los cuales fueron obtenidos de la tabla 3.9. Desde la percepción obtenida por parte de las empresas de servicios, todos los niveles resultaron ser calificados como malos. Se tiene que la percepción por parte de los restaurantes, de medios de transporte, de centros turísticos y hoteles fue de 13%, 18%, 20% y 23%

respectivamente, todos estos se aprecian en la tabla 3.3 hasta la tabla 3.7. Los resultados obtenidos en su mayoría fueron por la razón de que los entrevistados consideraron que la municipalidad no los considera en muchas actividades, sienten que sus logros como empresas de servicios fueron por sus propios esfuerzos y no por la influencia de la gestión municipal de la provincia de Rioja. Lo cual se corrobora con los resultados de “Gil 2015)”, quien obtuvo que, la planificación estratégica participativa y los instrumentos de los que se vale, como el marketing ciudadano, constituye la mejor herramienta a disposición de los gestores locales para intervenir en nuevos espacios públicos y políticos. Así mismo corroboramos con el resultado de “Santana (2012)”, en el cual, se concluye que, para que la comunidad se sienta partícipe de la gestión que desarrolla su municipio, es imprescindible que sean incorporados en los procesos de planificación que desarrolla la municipalidad, lo que actualmente sucede en muy pocas municipalidades del país.

Muy por el contrario, en el resultado del estudio de “Albites (2014)”, se obtuvo que existe un trabajo coordinado entre el comité de Gestión con los prestadores de servicios Turísticos, el mismo que se encuentra en un proceso de consolidación a través de actividades de capacitación a los orientadores turísticos, propietarios de hoteles, restaurantes, transportista.

Por lo tanto, se deduce que en la Municipalidad Provincial de Rioja no hay una comunicación fructífera entre las autoridades locales con las empresas de servicios, es por ello que estas califican tan bajo el trabajo de la municipalidad, esto se relaciona con la falta de capacitaciones, fomento, asistencia técnica, etc.

Por otra parte los empresarios comentaron que el personal de la municipalidad no está lo suficientemente capacitado en lo que es el tema de turismo (comentarios realizados al momento de la entrevista), ya que por lo que ellos han podido observar solo tienen el conocimiento general o básico, y si es que se tiene un conocimiento superior lo mejor sería ponerlo en ejecución para el progreso de la provincia. Sin embargo la municipalidad afirmó contar con personal calificado. Esto se relaciona con los resultados de “Aquino (2015)”, quien menciona que, la falta de

involucramiento de los profesionales en turismo, que no han permitido que la actividad se ejerza con una adecuada gestión y control.

La estancia de los turistas en la provincia de Rioja en la mayoría (39%) son de periodos de 1 a 7 días en la tabla 3.10, pero el promedio obtenido fue de 16.47 días, y con un gasto en su mayoría (43%) de S/. 31.00 a S/. 60.00 obtenidos de la tabla 3.13, pero con promedio de S/. 63.72, en comparación con los resultados de "Giorffino (2015)", donde se obtuvo que, la estancia de los turistas en el distrito de Huanchaco, el 79% es de máximo un día, siendo su nivel de satisfacción de 57%.

De esta manera concluimos que en la provincia de Rioja la estancia de los turistas dura más en comparación con el estudio realizado por la autora mencionada en el párrafo anterior y por ende hay más ingresos para la localidad.

Actualmente los turistas se encuentran muy satisfechos (69%) con su visita a la provincia de Rioja, esto se obtuvo de la tabla 3.11, donde calificaron los aspectos de la provincia de una manera muy favorable a pesar de la baja contribución de la gestión municipal. En lo que concierne a aspecto, los cuales se obtuvieron de la tabla 3.12, el que obtuvo mayor valor es el de calidad de paisaje (96%), donde los turistas comentaron que la selva peruana tiene hermosos paisajes, y que en la provincia de Rioja pudieron disfrutar de mucho de ellos. En cuanto a la valoración de la oferta turística, en la tabla 3.12, los turistas la calificaron como regular (12%) y buena (88%), siendo muy fructífero para las empresas de servicio. Podemos corroborar que la satisfacción del turista influye mucho, en el estudio realizado por "Giorffino (2015)", se obtuvo que, la valoración como lugar turístico al distrito de Huanchaco es de excelente (17%) y satisfechos (25%), y CHAN CHAN calificado con buena vista (46%).

Por ende se deduce que los servicios brindados por las empresas de servicios de la provincia de Rioja está ejecutando un buen trabajo a pesar de que la gestión municipal no sea la mejor. Sin embargo, si la gestión fuese más influyente los resultados serían muchos mejores, obteniendo calificativos más altos.

Por otra parte, se obtuvo sólo un aspecto calificado como malo en la tabla 3.12, el cual fue la seguridad ciudadana (3%), esto se corrobora con el resultado de “Padilla, Ramírez y Repreza (2014)”, quienes obtuvieron que, la delincuencia y la inseguridad es uno de los aspectos que afecta a algunos municipios.

De esta manera concluimos que no la municipalidad de Rioja no sería la única que puede tener problemas con la seguridad ciudadana, ya que en el párrafo anterior se menciona que es un aspecto que afecta a ciertos municipios, claro está que puede ser evitado.

Es alentador haber obtenido de las tablas 3.14 y 3.15 que el 100% de los turistas encuestados volverían a visitar Rioja y la recomendarían a pesar del nivel de la gestión municipal y del nivel de la percepción de la promoción turística por parte de los prestadores de servicios, ya que de una u otra manera esto es beneficioso para la comunidad de la provincia, generando empleo y mucho comercio.

La hipótesis que se planteó para este estudio fue que la gestión municipal no contribuye en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja, lo señalado anteriormente se refuta con la teoría de “Pazos-Couto y Trigo (2014)”, donde se menciona que una gestión municipal debe incluir la preocupación del desarrollo humano, el mantenimiento y la generación de la cultura, convirtiendo así la gestión en algo contextual. Ello debe implicar el trabajo en equipo, procurar la participación activa más que el espectáculo, considerando grandes logros, los que, además de implicar la participación, conlleven la satisfacción y posible generación de hábitos.

La investigación ayudará a gestionar positiva y efectivamente el desarrollo turístico y otras actividades que realiza la provincia de Rioja, brindando satisfacción a los visitantes y pobladores así mismo contribuye con información relevante para ayudar a dar solución a problemas relacionados en la gestión municipal en la provincia de Rioja por conocimientos adquiridos, los hallazgos encontrados y las recomendaciones que pueden servir para la gestión de otras provincias.

V. CONCLUSIONES

V. Conclusiones

5.1. La gestión municipal de la provincia de Rioja, fue analizada mediante los resultados obtenidos, señalándose que la gestión municipal de la provincia de Rioja es regular, ya que no cuenta con una política turística local a pesar de contar con presupuestos específicos para sus proyectos turísticos e incluso con proyectos ejecutados, es por esa razón que la dimensión de dirección de la municipalidad es mala, ya que no posee una estructura organizativa para la gestión turística, la normatividad en materia de turismo no es difundida, así como también la municipalidad no ha realizado acciones de fomento y asistencia técnica para las inversiones. Así mismo la gestión municipal no cuenta con un área de control para las zonas turísticas, lo cual concuerda con lo mencionado en la realidad problemática. (Tablas 3.1 y 3.2).

5.2. Se analizó el desarrollo turístico de la provincia de Rioja, encontrándose una percepción mala por parte de las empresas de servicios hacia la gestión de la Municipalidad Provincial de Rioja; la relación que existe entre ambas partes no es contribuyente, la falta de involucramiento hacen que dichas empresas desconozcan del aporte que realiza la municipalidad, lo cual no ha permitido que se ejerza una adecuada gestión y control; no existe una buena relación entre el Gobierno Provincial y los prestadores de servicios. Por otra parte; de manera general se analizó que los turistas calificaron positivamente los aspectos de la provincia, entre los cuales resalta la limpieza de la provincia (a pesar de no tener conocimiento del trabajo que realiza la municipalidad), los turistas, en su mayoría, están muy satisfechos, cabe resaltar que esto se debe en gran parte por un buen servicio y una buena oferta turística que realizan las diferentes empresas de servicio por cuenta propia. (Tablas 3.3 a 3.15).

5.3. Se encontraron ciertas deficiencias, por lo cual se ha realizado una propuesta de estrategias de gestión para coadyuvar al desarrollo turístico de la provincia de Rioja. (Parte VII).

5.4. Tras los diversos hallazgos obtenidos por medio de la aplicación de dos entrevistas y un cuestionario, se analizaron los resultados y se concluyó que, la gestión municipal de la provincia de Rioja no contribuye en el desarrollo turístico de la zona, ya que por medio de las entrevistas se dedujo la falta del cumplimiento de ciertas dimensiones que deberían ser llevadas a cabo en todas las gestiones municipales, también se determinó el poco interés por parte de la municipalidad hacia la mejora del desarrollo turístico por medio de las empresas de servicios, esto debido a la falta de coordinación, involucramiento y comunicación.

VI. RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

6.1. Se recomienda al jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la provincia de Rioja, implementar una política turística local mediante el aprovechamiento de su Plan Estratégico Institucional (PEI), y mediante los presupuestos establecidos con los que cuenta la municipalidad, lo cual hará que sea menos complicado el crear una política turística.

6.2. De la misma manera, al obtener calificativos bajos en la dimensión de dirección por no contar con una estructura organizativa para la gestión turística, se recomienda a la Alcaldesa de la provincia de Rioja coordinar previamente con la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial para así brindar la capacitación necesaria al personal y se pueda estructurar de la mejor manera la gestión municipal.

6.3. Se recomienda a las autoridades de la provincia de Rioja difundir su normatividad en materia de turismo, para que de esta manera tanto la población como los turistas interesados en recibir información, tengan conocimiento de las leyes, decretos, reglamentos, entre otros afines con los que cuenta la municipalidad y se evite el total desconocimiento de este.

6.4. Se recomienda a las autoridades otorgar más interés a las empresa de servicios, brindándoles a sus colaboradores capacitaciones de etiqueta social, calidad de servicio y desarrollo personal; lo cual ayudará mucho a que el personal de estas empresas estén preparados, y de una u otra manera sientan la influencia y lo importante que son para las autoridades de la municipalidad.

6.5. Se recomienda al jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la provincia de Rioja, ejecutar fichas de control para las zonas turísticas, lo cual debe ser realizado en constante comunicación con los encargados de dichas zonas.

6.6. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Rioja, implementar la propuesta presentada en la parte VIII de esta investigación.

6.7. A futuras investigaciones se recomienda realizar investigaciones explicativas, donde se aplique lineamientos de gestión para mejorar el Desarrollo Turístico.

VII. PROPUESTA

VII. Propuesta

Propuesta de Estrategias de Gestión

La siguiente propuesta está dividida en tres etapas:

1. Diagnóstico del sector turismo en la provincia de Rioja:

- Situación económica.
- Oferta turística.
 - Empresas.
 - Rutas.
 - Fiestas de interés turístico.
- Promoción.
 - Señalización.
 - Promoción vía web.
 - Consecuencias.
- Turismo sostenible.
 - Indicadores de turismo.
 - Conservación y defensa de Patrimonios Culturales.
 - Factor humano.

2. Hacer el Plan de desarrollo turístico:

- Fuentes de información.
 - Fuentes secundarias.
 - Visitas de campo.
 - Reuniones y encuestas con el sector local.
- Principios del Plan de desarrollo turístico.
 - Desarrollo ambiental.
 - Desarrollo y equidad social.
 - Desarrollo socioeconómico.
 - Competitividad del destino nacional e internacionalmente.
- Realización de matriz FODA.
- Mejora de la oferta turística y el potencial del municipio.

- Incorporación social a través del turismo.
- Preservación de recursos.
- Mejoras de infraestructuras y servicios básicos.
- Desarrollo de marketing turístico.

3. Implementación del Plan.

- Liderazgo.
- Estructura.
- Presupuesto.
- Colaboración de asociaciones.
- Colaboración de la localidad.

VIII. REFERENCIAS

VIII. Referencias

- Albites, M. (2014). *La gestión turística municipal y el desarrollo del Distrito de Cascas Provincia Gran Chimú región La Libertad 2013 – 2014*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Aquino, M. (2015). *Modelo organizacional para la gestión turística en la comuna San Pedro Cantón Santa Elena a partir del 2015*. (Tesis pregrado). Universidad Estatal
Península de Santa Elena. Recuperado de:
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2399/1/UPSE-TDT-20150013.pdf>
- Ascanio, A. (2014). *Turismo como sistema de servicios: Soportes físicos y estrategias*. *Papers de Turisme*, (6), 35-50.
- Cardoso, C. (2009). *Turismo Sostenible*. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/1934/193420679001.pdf?sequence=1&isAllowe d=y>
- Castro, J. (2017). San Martín fue la región de la selva con mayor número de turistas en 2016. *Portal de Turismo*.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ma. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Flores, A. (2006). *El sistema municipal y superación de la pobreza y precariedad urbana en el Perú (Vol. 120)*. United Nations Publications.
- García, A. (s.f). *Organización Municipal*. La Contraloría General de la República. Recuperado de:
<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjcpuLWnbfUAhXHRCYKHaADBgQFgghMAA&url=https%3A%2F%2Fapps.contraloria.gob.pe%2Ftransf>

erenciagestion%2Fmaterial%2FModulo_I%2FOrganizaci%25C3%25
B3n%
2520Municipal.doc&usg=AFQjCNGhZL5Z4_t8GC_G4b4W_v5wg1zX
Tg& sig2=-8DSJOR0X3GIRhNeR0U55Q

- Gil, I. (2015). *Análisis de la influencia de la gestión municipal en la identidad territorial y su repercusión en el ámbito turístico. El municipio de Oleiros como propuesta de estudio*. (Tesis doctoral). Universidad de Coruña, España. Recuperado de: http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/15797/GilRuiz_Irene_TD_2015.pdf?sequence=5
- Giorffino, S. (2015). *La gestión municipal y su influencia en el desarrollo turístico del Distrito de Huanchaco – año 2014*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Granados, M. (2010). Rol de los municipios en el desarrollo del turismo. *Gestión en el Tercer Milenio*, 3(6), 51-72.
- Guía Técnica 22. (s.f.). *El Control de Gestión Municipal*. Recuperado de: http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/335/1/images/guia22_el_contorl_de_la_gestion_municipal.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. La Habana: Editorial Félix Varela, 2.
- Muñoz, R., & Pérez, A. (2015). *Proyecto de desarrollo turístico sostenible para la localidad de la Vela de Coro, Municipio Colina, Estado Falcón* (Doctoral dissertation).
- Padilla Torres, A. M., Ramírez Orellana, J. D., Rivera, R., & Elizabeth, L. (2014). *Plan de desarrollo turístico rural comunitario sostenible para el municipio de San Luis del Carmen, departamento de Chalatenango* (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).

- Pazos-Couto, J., & Trigo, E. (2014). Motricidad Humana y gestión municipal. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 40(1), 373-387.
- Peña, F. (2014). *Propuesta de un sistema de control de gestión para las contralorías municipales del estado Carabobo* (Master's thesis).
- Ricaurte Quijano, C. V. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local*.
- Sánchez, M. (2014). *Deficiente gestión en gobiernos municipales demuestra ausencia de un órgano de control*. *Gestión Diario de Economía y Negocios de Perú*. Recuperado de:
<http://gestion.pe/economia/deficiente-gestion-gobiernosmunicipales-demuestra-ausencia-organo-control-2106801>
- Sánchez, S. (2014). *Diseño e implantación de un sistema de indicadores para evaluar la gestión de las municipalidades de Piura, Perú*. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 10(3), 49-65.
- Santana, G. (2012). *Instrumentos de planificación de la Gestión Municipal Chilena*. (Tesis pregrado). Universidad Austral de Chile. Recuperado de:
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/fes196i/doc/fes196i.pdf>
- UNWTO. (2016). *2017 Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo*. Recuperado de:
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/intyear/unwto-brochure-IY2017.pdf>
- Varisco, C. (2008). *Desarrollo turístico y desarrollo local: la competitividad de los destinos turísticos de sol y playa* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Mar del Plata).
- Villar, F. (2008). *La eficiencia en la gestión municipal*. Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/guestd06d92/gestin-municipal>

ANEXOS

Anexo 2

Guía de Entrevista al Licenciado en Administración de Turismo Christian Ivan Izquierdo Vela, Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico Sectorial de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2017

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO					
GUÍA DE ENTREVISTA					
Fecha:					
Unidad:					
Entrevistado:					
Cargo:					
Dimensiones	Preguntas (indicadores)	Resp. Si / No	% (intervalo)	% (alcance)	observaciones
Planificación	1.5. ¿Se cuenta con un presupuesto específico para la planificación turística?		0% - 25%		
	1.6. ¿Se dispone de un diagnóstico de destino?		0% - 25%		
	1.7. ¿Cuentan con proyectos de perfil turístico?		0% - 25%		
	1.8. ¿Se ha diseñado un plan estratégico de turismo?		0% - 25%		
Total			100%		
Organización	2.1. ¿Se tiene organizado una política turística local?		0% - 20%		

	2.2. ¿Se creó una unidad técnica especializada?		0% - 20%		
	2.3. ¿Se dispone de un inventario turístico?		0% - 20%		
	2.4. ¿Se cuenta con personal calificado?		0% - 20%		
	2.5. ¿Se tiene proyectos ejecutados?		0% - 20%		
Total			100%		
Dirección	3.1. ¿Se tiene establecido una estructura organizativa para la gestión turística?		0% - 20%		
	3.2. ¿Se ha difundido la normatividad en materia de turismo?		0% - 20%		
	3.3. ¿Se realizan acciones de fomento y asistencia técnica para inversiones?		0% - 20%		
	3.4. ¿Se tienen establecidos proyectos ejecutados con la cooperación de un ente público y privado?		0% - 20%		

	3.5. ¿Se dispone de acuerdos contractuales entre una agencia de gobierno y un ente privado para promover proyectos turísticos?		0% - 20%		
Total			100%		
Control	4.1. ¿Se dispone de mecanismos de control en los accesos a las zonas turísticas?		0% - 33.3%		
	4.2. ¿Se cuenta con un área de control para las zonas turísticas?		0% - 33.3%		
	4.3. ¿Se cuenta con un control de turistas que visitan la provincia?		0% - 33.3%		
Total			100%		

Rango	Nivel	Valor	Dimensiones	Puntaje obtenido	Nivel obtenido
0% - 33%	Malo	100%	Planificación		
34% - 66%	Regular	100%	Organización		
67% - 100 %	Bueno	100%	Dirección		
		100%	Control		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

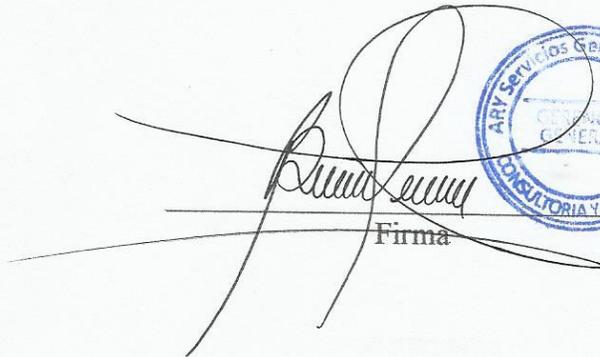
Yo, Alex Antenor Benites Aliaga, titular
del DNI. N° 41808609, de profesión
Ing. Industrial, ejerciendo
actualmente como docente, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (entrevista), a los efectos de su aplicación a la municipalidad provincial de Rioja, al Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 16 días del mes de Junio del 2017.


Firma 

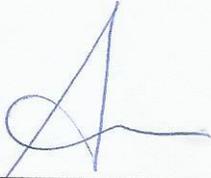
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alex Edmundo Adrianzén Jiménez, titular
del DNI. N° 27715521, de profesión
Economista, ejerciendo
actualmente como Docente TP, en la
Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (entrevista), a los efectos de su aplicación a la municipalidad provincial de Rioja, al Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico del municipio de Rioja.
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			o	
Amplitud de contenido			o	
Redacción de los Ítems			o	
Claridad y precisión			o	
Pertinencia			o	

En Trujillo, a los 16 días del mes de Junio del 2017.



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ciro Manuel U. Talladares Landa, titular
del DNI. N° 18137683, de profesión
Economista,
ejerciendo
actualmente como Docente a Tiempo Completo, en la
Institución Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (entrevista), a los efectos de su aplicación a la municipalidad provincial de Rioja, al Jefe de la Unidad de Promoción Turística y Desarrollo Económico.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 19 días del mes de junio del 2017.



Firma

CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

Señor(a):

IZQUIERDO VELA CHRISTIAN IVÁN

*JEFE DE LA UNIDAD DE LA UNIDAD DE PROMOCIÓN TURÍSTICA Y
DESARROLLO ECONÓMICO SECTORIAL*

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

HACE CONSTAR:

Que: la Srta. **Jakcy Janela Del Aguila Vargas** identificada con **DNI N° 71213872**, estudiante del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en la Municipalidad Provincial de Rioja ubicada en el **Jirón San Martín 981**, en la ciudad de Rioja.

Se expide el presente documento, a petición de la interesada.

Trujillo, 31 de octubre del 2017.



Bach. Adm. Tur. Christian Ivan Izquierdo Vela.
DNI 42268976

Anexo 3

Guía de Entrevista Dirigida a los Empresarios que Administran Empresas Servicios de la Provincia de Rioja, 2017

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO					
GUÍA DE ENTREVISTA					
Fecha:					
Empresa (restaurante, hotel, medios de transporte, centro turístico):					
Entrevistado:					
Cargo:					
Dimensiones	Preguntas (indicadores)	Resp. Si / No	% (intervalo)	% (alcance)	Observaciones
Percepción de la promoción turística en restaurantes	1.1. ¿Considera usted que la municipalidad promueve el desarrollo turístico de la zona?		0% - 25%		
	1.2. ¿Ha participado en eventos/ferias gastronómicas realizadas por la municipalidad?		0% - 25%		
	1.3. ¿Ha recibido usted alguna invitación por parte de la municipalidad para participar en festividades que promuevan el desarrollo turístico?		0% - 25%		

	1.4. ¿Considera que el crecimiento de restaurantes en la provincia es consecuencia de la buena gestión municipal?		0% - 25%		
Total			100%		
Percepción de la promoción turística en hoteles	2.1. ¿Considera usted que la municipalidad promueve el desarrollo turístico de la zona?		0% - 25%		
	2.2. ¿Ha recibido usted alguna invitación por parte de la municipalidad para auspiciar alguna festividad que promueva el desarrollo turístico?		0% - 25%		
	2.3. ¿La municipalidad le brinda información sobre la demanda turística mensual y/o anual para que así usted pueda cubrir la		0% - 25%		

	demanda turística?				
	2.4. ¿Considera que el crecimiento de restaurantes en la provincia es consecuencia de la buena gestión municipal?		0% - 25%		
Total			100%		
Percepción de la promoción turística en medios de transporte	3.1. ¿Considera usted que la municipalidad promueve el desarrollo turístico de la zona?		0% - 25%		
	3.2. ¿Cree usted que la señalización, caminos y/o carreteras han ido mejorando para tener un mejor acceso a zonas turísticas?		0% - 25%		
	3.3. ¿La municipalidad le brinda información sobre la demanda turística mensual y/o anual para que así usted pueda		0% - 25%		

	cubrir la demanda turística?				
	3.4. ¿Considera que el crecimiento de la demanda de turistas en la provincia es consecuencia de la buena gestión municipal?		0% - 25%		
Total			100%		
Percepción de la promoción turística en centros turísticos	4.1. ¿Considera usted que la municipalidad promueve el desarrollo turístico de la zona?		0% - 25%		
	4.2. ¿Ha recibido usted alguna invitación por parte de la municipalidad para auspiciar alguna festividad que promueva el desarrollo turístico?		0% - 25%		
	4.3. ¿La municipalidad le brinda información sobre la demanda		0% - 25%		

	turística mensual y/o anual para que así usted pueda cubrir la demanda turística?				
	4.4. ¿Considera que el crecimiento de la demanda de turistas en la provincia es consecuencia de la buena gestión municipal?		0% - 25%		
Total			100%		

Rango	Nivel	Valor	Dimensiones	Puntaje obtenido	Nivel obtenido
0% - 33%	Malo	100%	Percepción de la promoción turística en restaurantes		
34% - 66%	Regular	100%	Percepción de la promoción turística en hoteles		
67% - 100 %	Bueno	100%	Percepción de la promoción turística en medios de transporte		
		100%	Percepción de la promoción		

			turística en centros turísticos		
--	--	--	------------------------------------	--	--

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alex Antenor Benites Aliaga, titular
del DNI. N° 41808609, de profesión
Ing. Industrial, ejerciendo
actualmente como docente, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (entrevista), a los efectos de su aplicación a las Empresas de Servicios (Hoteles, Restaurantes y M. Transporte.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 16 días del mes de Junio del 2017.


Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alex Edmundo Adrianzén Jiménez, titular
del DNI. N° 27715521, de profesión
Economista, ejerciendo
actualmente como Docente TP, en la
Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (entrevista), a los efectos de su aplicación a las Empresas de Servicios (Hoteles, Restaurantes y M. Transporte).

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Trujillo, a los 16 días del mes de Junio del 2017.



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

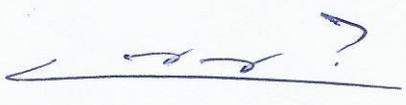
Yo, Ciro Manuel U. Valledares Landa, titular
del DNI. N° 18137683, de profesión
Economista,
actualmente como Docente a Tiempo Completo, en la
Institución Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (entrevista), a los efectos de su aplicación a las
Empresas de Servicios (Hotelería, Restaurantes y M. Transporte)

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 19 días del mes de Junio del 2017.



Firma

Anexo 4



CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL COMO PROMOTORA DEL DESARROLLO TURÍSTICO EN LA PROVINCIA DE RIOJA, REGIÓN SAN MARTÍN, EN EL AÑO 2017

Datos Generales:

- **Género** : Femenino
: Masculino
- **Nacionalidad** : Peruano
: Extranjero
- **Edad** : _____

1. ¿Cuál fue el principal motivo por el que visitó la provincia de Rioja?
 - a) Atractivos turísticos.
 - b) Festividades.
 - c) Gastronomía
 - d) El clima
 - e) Otro: _____

2. ¿Cuáles son sus dos principales interés durante su estancia en la provincia de Rioja?
 - a) Turismo de aventura
 - b) Deporte y actividades en la naturaleza
 - c) Participar en eventos
 - d) Visitar sitios arqueológicos

e) Otro (s): _____

3. ¿Cuál es el promedio de la duración de su estancia turística en la provincia de Rioja?

4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de su estancia en la provincia de Rioja?

- a) Insatisfecho
- b) Poco satisfecho
- c) Indiferente
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

5. Indique su valoración de la provincia de Rioja como lugar turístico sobre cada uno de los siguientes aspectos:

Aspectos	Mala	Regular	Buena
1. Limpieza de la provincia			
2. Calidad ambiental			
3. Calidad de paisaje			
4. Acceso a la provincia			
5. Transporte público y turístico			
6. Seguridad ciudadana			
7. Oferta turística (alojamiento, alimentación, guías y circuitos)			

6. ¿Cuánto fue su gasto diario en la provincia de Rioja?

7. ¿Volvería a visitar la provincia de Rioja?

a) Si

b) No

¿Por qué? _____

8. ¿Recomendaría usted a otras personas que visiten la provincia de Rioja?

a) Si

b) No

¿Por qué? _____

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

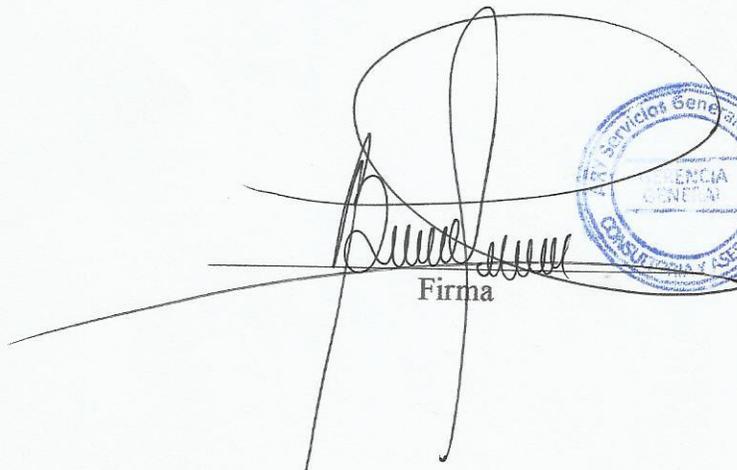
Yo, Alex Antenor Benites Aliaga, titular del DNI. N° 41808609, de profesión Ing. Industrial, ejerciendo actualmente como docente, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los turistas que visitan la provincia de Rioja.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 16 días del mes de Junio del 2017.


Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

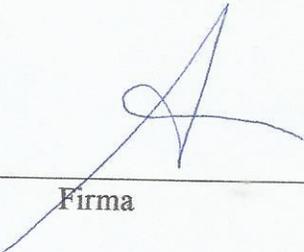
Yo, Alex Edmundo Adrianzen Jimenez, titular
del DNI. N° 27715521, de profesión
Economista, ejerciendo
actualmente como Docente TP, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los turistas que visitan la provincia de Rioja.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			o	
Amplitud de contenido			o	
Redacción de los Ítems			o	
Claridad y precisión			o	
Pertinencia			o	

En Trujillo, a los 16 días del mes de Junio del 2017.


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

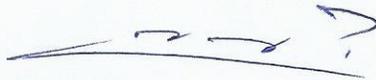
Yo, Ciro Manuel U. Talladares Landa, titular del DNI. N° 18137683, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Docente a Tiempo Completo, en la Institución Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los turistas que visitan la provincia de Rioja.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 19 días del mes de junio del 2017.



Firma

Anexo 5

Figura 5.1. Género

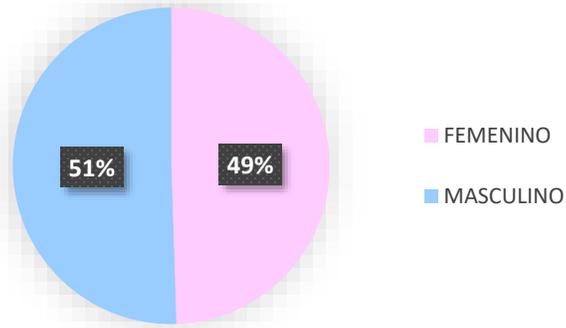


Figura 5.1. Elaboración propia

Figura 5.2. Nacionalidad

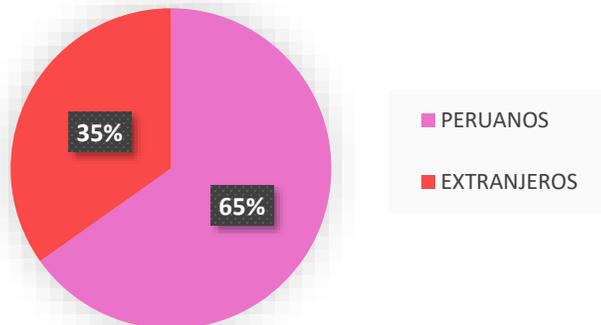


Figura 5.2. Elaboración propia

Anexo 6

Tabla 6.1

Estancia de los turistas en la provincia de Rioja

Días	2	3	4	5	6	7	10	15	21	30	40	60	90
Turistas	6	9	9	21	6	98	15	110	30	54	11	9	4
Total	382												
Promedio	16.4712042												
Max	90												
Min	2												

Nota: Elaboración propia.

Tabla 6.2

Promedio de gastos de los turistas en la provincia de Rioja

Cantidad diaria (S/.)	10	20	25	30	35	40	45	50	60	70	80	90	95	100	105	110	120	150	190	200	250
Turistas	5	15	3	49	9	57	12	52	36	22	48	14	3	27	3	1	4	10	3	6	3
Total	382																				
Promedio	63.7172775																				
Max	250																				
Min	10																				

Nota: Elaboración propia.

Anexo 7

Planificación: La Gestión Municipal en el Desarrollo Turístico en la Provincia de Rioja. San Martín, 2017

FICHA TÉCNICA

AUTORA: Del Aguila Vargas, Jakcy Janela.

PROCEDENCIA: Universidad César Vallejo.

PAÍS: Perú.

AÑO: 2017.

VERSIÓN: Original Idioma Español.

ADMINISTRACIÓN: Individual.

DURACIÓN: 20 – 25 min.

OBJETIVO: Analizar la gestión municipal en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja. San Martín, 2017.

DIMENSIONES:

- ✓ Planificación.
- ✓ Organización.
- ✓ Dirección.
- ✓ Control.

Anexo 8

Planificación: La Gestión Municipal en el Desarrollo Turístico en la Provincia de Rioja. San Martín, 2017

FICHA TÉCNICA

AUTORA: Del Aguila Vargas, Jakcy Janela.

PROCEDENCIA: Universidad César Vallejo.

PAÍS: Perú.

AÑO: 2017.

VERSIÓN: Original Idioma Español.

ADMINISTRACIÓN: Individual.

DURACIÓN: 15 min.

OBJETIVO: Analizar la gestión municipal en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja. San Martín, 2017.

DIMENSIÓN:

- ✓ Promoción de la oferta turística.

Anexo 9

Planificación: La Gestión Municipal en el Desarrollo Turístico en la Provincia de Rioja. San Martín, 2017

FICHA TÉCNICA

AUTORA: Del Aguila Vargas, Jakcy Janela.

PROCEDENCIA: Universidad César Vallejo.

PAÍS: Perú.

AÑO: 2017.

VERSIÓN: Original Idioma Español.

ADMINISTRACIÓN: Individual.

DURACIÓN: 20 min.

OBJETIVO: Analizar la gestión municipal en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja. San Martín, 2017.

DIMENSIÓN:

- ✓ Demanda turística.