



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y SATISFACCIÓN DE LOS  
TURISTAS NACIONALES EN EL DISTRITO DE OBRAJILLO, PROVINCIA  
DE CANTA, LIMA – PERÚ”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTOR:**

**PÉREZ HUARANCCA, LEYLA ROSSY**

**ASESOR:**

**MGTR. CARLOS TOVAR ZACARIAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO**

**LIMA – PERÚ**

**AÑO 2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**MG. SC. ALVARO FERNANDO VALDEZ ROCA**

---

**MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS**

---

**MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS**

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres que confían en mi esfuerzo para alcanzar mis metas y me apoyaron en todo momento tanto moralmente como económicamente para hacer factible esta investigación.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme fortaleza y sabiduría para culminar este estudio también a los turistas nacionales del distrito de Obrajillo que me brindaron su apoyo y tiempo, asimismo a mi asesor Mg. Edwin Gabriel Campos por las enseñanzas y recomendaciones para el presente trabajo.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Leyla Rossy Pérez Huarancca con DNI N° 47524917, 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 Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe 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, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de julio de 2016.

---

Leyla Rossy Pérez Huarancca

## PRESENTACIÓN

Sobre las bases del turismo se puede observar a partir de la oferta turística significativos productos que son denominados atractivos y servicios turísticos existentes en un destino determinado, actualmente se puede evidenciar el reconocimiento de diversos destinos que forma parte de la motivación de los turistas y es necesario aclarar la importancia que tiene la gestión turística municipal.

Por lo general, el turismo en el Perú influye en primacía en la economía por ser fuente generadora de ingresos, el distrito de Obrajillo recibe a cientos de peruanos que se admiran de las bellezas paisajísticas y por contar con una gastronomía característica además que sus atractivos turísticos son dignos de apreciar y valorar por los turistas que visitan el lugar. La presente investigación conlleva un estudio detallado el cual se titula “Gestión Turística Municipal y Satisfacción de los Turistas Nacionales en el distrito de Obrajillo, provincia de Canta, Lima – Perú 2016” y se desea determinar la relación que existe entre la gestión turística municipal y la satisfacción de los turistas nacionales del distrito mencionado.

El presente estudio está estructurado en siete capítulos; en el primer capítulo se describe una parte introductoria mencionando los antecedentes más relevantes así mismo teorías relacionadas al tema que permiten respaldar el estudio o generar nuevos conocimientos, el segundo capítulo está compuesto por la metodología estadística utilizada así como algunos aspectos éticos, el tercer capítulo se muestran los resultados arrojados mediante el procesamiento de datos, el cuarto capítulo se discuten ciertos aspectos fundamentales del estudio, el quinto capítulo se detalla las conclusiones que llega la presente investigación, el sexto capítulo se plantea sugerencias para brindar mejoras al distrito y finalmente el séptimo capítulo que son las referencias está compuesto por las fuentes recabadas para el estudio.

A continuación, se detallarán los capítulos mencionados del presente estudio.

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	viii-ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	31
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	33
<b>II. MÉTODO</b>	<b>35</b>
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, operacionalización	36
2.3 Población y muestra	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez	39
2.5 Métodos de análisis de datos	40
2.6 Aspectos éticos	40
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>63</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>68</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>71</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>79</b>

## INDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla N° 01: Matriz de Operacionalización de las variables gestión turística municipal y satisfacción del turista nacional, 2016	37
Tabla N° 02: Tabla de expertos	39
Tabla N° 03: Estadístico Alfa de Cronbach	40
Tabla N° 04: Nivel de apreciación de la variable Gestión Turística Municipal por los turistas nacionales del distrito de Obrajillo, Provincia de Canta – Lima.	43
Tabla N° 05: Nivel de apreciación de la dimensión Inversiones para Desarrollo de Productos Turísticos por los turistas nacionales del distrito de Obrajillo, Provincia de Canta.	44
Tabla N° 06: Nivel de apreciación de la dimensión Protección y Conservación de Recursos Turísticos por los turistas nacionales del distrito de Obrajillo, Provincia de Canta – Lima.	45
Tabla N° 07: Nivel de apreciación de la dimensión Uso racional del suelo por los turistas nacionales del distrito de Obrajillo, Provincia de Canta – Lima.	46
Tabla N° 08: Nivel de apreciación de la dimensión Promoción de la Inversión Privada por los turistas nacionales del distrito de Obrajillo, Provincia de Canta – Lima.	47
Tabla N° 09: Nivel de apreciación de la variable Satisfacción del Turista Nacional del distrito de Obrajillo, Provincia de Canta – Lima.	48
Tabla N° 10: Nivel de apreciación de la dimensión Expectativas por los turistas nacionales del distrito de Obrajillo, Provincia de Canta – Lima.	49
Tabla N° 11: Nivel de apreciación de la dimensión Percepciones por los turistas nacionales del distrito de Obrajillo, Provincia de Canta – Lima.	50



Tabla N° 12: Coeficiente del Chi Cuadrado de la Hipótesis General	51
Tabla N° 13: Coeficiente del Chi Cuadrado de la Hipótesis Específica 1 (H1)	52
Tabla N° 14: Coeficiente del Chi Cuadrado de la Hipótesis Específica 2 (H2)	53
Tabla N° 15: Coeficiente del Chi Cuadrado de la Hipótesis Específica 3 (H3)	54
Tabla N° 16: Coeficiente del Chi Cuadrado de la Hipótesis Específica 4 (H4)	55
Tabla N° 17: Coeficiente del Chi Cuadrado de la Hipótesis Específica 5 (H5)	56
Tabla N° 18: Coeficiente del Chi Cuadrado de la Hipótesis Específica 6 (H6)	57
Tabla N° 19: Interpretación de la correlación de Spearman	58
Tabla N° 20: Tabla de Rho de Spearman de la Hipótesis General	59
Tabla N° 21: Tabla de Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 1 (H1)	60
Tabla N° 22: Tabla de Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 2 (H2)	60
Tabla N° 23: Tabla de Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 3 (H3)	61
Tabla N° 24: Tabla de Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 4 (H4)	61
Tabla N° 25: Tabla de Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 5 (H5)	62
Tabla N° 26: Tabla de Rho de Spearman de la Hipótesis Específica 6 (H6)	62

## RESUMEN

El presente informe de investigación es producto del estudio realizado en el primer semestre del año 2016 en el distrito de Obrajillo, provincia de Canta que se encuentra ubicado al noreste de Lima y el tiempo de recorrido es de dos horas aproximadamente.

El problema principal de la presente investigación fue ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión turística municipal y la satisfacción de los turistas nacionales en el distrito de Obrajillo, Provincia Canta, Lima - Perú 2016?, que fue respondido por los resultados obtenidos mediante el trabajo de recolección de datos llevado a cabo en el lugar y las referencias bibliográficas documentadas; se determinó que hay una relación positiva y directa entre la gestión turística municipal y la satisfacción de los turistas nacionales en el distrito de Obrajillo, aunque la gestión del turismo en este lugar no esté fortalecido por las autoridades locales la mayoría de los turistas nacionales siendo 31% que están de acuerdo, opinan favorablemente en cuanto al servicio y el estado de los recursos turísticos de Obrajillo.

Además, los resultados mencionados permitieron alcanzar el objetivo principal que ha sido: Determinar la relación que existe entre la gestión turística municipal y la satisfacción de los turistas nacionales en el distrito de Obrajillo, Provincia Canta, Lima - Perú 2016.

El procesamiento de datos en el presente estudio ha sido desarrollado con el programa estadístico SPSS que permitió el procesamiento, análisis e interpretación de los datos recabados. Este estudio ha sido de tipo básico, con un nivel descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo.

**Palabras claves:** *Gestión Turística Municipal, Satisfacción del Turista Nacional, Inversiones para Desarrollo de Productor Turísticos, Protección y Conservación de Recursos Turísticos, Uso Racional del Suelo, Promoción de la Inversión Privada, Expectativas, Percepciones.*

## ABSTRACT

The present report of investigation is a product of the study realized in the first semester of the year 2016 in Obrajillo's district, province of Canta that is located to the North-East of Lima and the time of tour is two hours approximately.

The principal problem of the present investigation was ¿Which is the relation that exists between the tourist municipal management and the satisfaction of the national tourists in Obrajillo's district, Province of Canta, Lima - Peru 2016?, that was answered for the results obtained by means of the work of compilation of information carried out in the place and the bibliographical documented references; it was determined that there is a positive and direct relation between the tourist municipal management and the satisfaction of the national tourists in Obrajillo's district, although the management of the tourism in this place is not strengthened for the local authorities, the majority of the national tourists being 31 % that agree, they think favorably as for the service and the state of Obrajillo's tourist resources.

In addition, the mentioned results allowed reaching the principal objective that has been: To determine the relation that exists between the tourist municipal management and the satisfaction of the national tourists in Obrajillo's district, Province Sings, Lima - Peru 2016.

The processing of data in the present study has been developed by the statistical program SPSS that allowed the processing, analysis and interpretation of the obtained information. This study has been of basic type, with a descriptive level correlacional and of quantitative approach.

**Key Words:** *Tourist Municipal management, Satisfaction of the National Tourist, Investments for Producer's Tourist Development, Protection and Conservation of Tourist Resources, Rational use of the soil, Promotion of the private investment, Expectations, Perceptions.*