



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA

“GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL EN EL DISTRITO  
DEL CALLAO”

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

AUTOR:

Chavarria Jauregui, Sheila Soledad

ASESOR:

Mg. Carlos Tovar Zacarías

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

2016

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

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

---

**MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS**

---

**MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS**

### Dedicatoria

Dedicado a Dios que me dio las fuerzas y las ganas de seguir adelante, el también poder guiar mi camino día a día para seguir adelante desde el comienzo de una nueva etapa en mi vida como profesional.

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional, emocional y económico y sobre todo por estar en los momentos más difíciles, apoyándome a seguir adelante y guiarme siempre por el camino correcto y darme las fuerzas para culminar mis estudios profesionales.

## Agradecimiento

Agradezco al Centro de Cultura y a la población del distrito del Callao por haberme apoyado y a ver dado minutos de su tiempo y espacio para la realización de las entrevistas.

A mi asesor Carlos Tovar por su paciencia y tiempo, y sobre todo por ser uno de mis principales guías para la culminación de esta tesis.

Al profesor Álvaro Valdez por sus conocimientos y tiempo que me ha brindado para apoyarme en el desarrollo de esta tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sheila Soledad Chavarria Jauregui con DNI N° 70038961, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, 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 Cesar Vallejo.

Lima 05 de Julio de 2016.

---

Sheila Soledad Chavarria Jauregui

## **PRESENTACIÓN**

La tesis se tituló Gestión turística Municipal del distrito del Callao-2016, consto de 7 capítulos, en el primer capítulo se encuentra la introducción, donde se conoció la realidad problemática del distrito del Callao, sobre hechos que vienen aconteciendo día a día, identificado así el objetivo principal que fue describir la gestión turística municipal del distrito del Callao, donde el distrito de la Punta, Chucuito y Callao fueron los pilares de la Investigación. Y así sucesivamente se dieron a conocer los puntos claves para el desarrollo de la tesis, también como las teorías asumidas en la investigación con referencia al tema y la gestión turística municipal, tomando en cuenta también los conceptos que se utilizó para un mejor entendimiento, la metodología que se utilizo fue cualitativa ya que se buscó información a profundidad. Los resultados fueron viables y confiables, ya que en conjunto con los expertos se pudo coincidir alguna de las teorías, y con ellos desarrollarse la discusión de la tesis, que conlleva a plantear algunas de las recomendaciones para esta tesis.

## ÍNDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación	
Resumen	
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación de problema de investigación	23
1.5. Justificación	23
1.6. Objetivo	24
II. MARCO METODOLÓGICO	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Operacionalización de variable	26
2.3. Característica del sujeto	26
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	27
2.5. Plan de análisis o trayectoria metodológica	27
2.6. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
3.1. Planificación	29
3.1.1. Objetivos	29
3.1.2. Actividades	30
3.2. Organización	30
3.2.1. División de trabajo	30
3.2.2. Jerarquía	31
3.3. Dirección	31
3.3.1. Motivación	31
3.3.2. Liderazgo	32
3.4. Control	32
3.4.1. Seguimiento	32
3.4.2. Evaluación	33

IV.	DISCUSIÓN	34
4.1.	Planificación	34
4.2.	Organización	35
4.3.	Dirección	35
4.4.	Control	36
V.	CONCLUSIÓN	38
VI.	RECOMENDACIONES	40
VII.	REFERENCIAS	41
	ANEXOS	44
	TABLA N°1 Matriz de Operacionalización	26

## RESUMEN

En esta investigación se dio a conocer la gestión turística municipal que se da en el distrito del Callao hoy en día. La elaboración de la tesis se inició en Agosto y se finalizó en Julio del presente año, las teorías que se asumieron fueron las de administración y gestión municipal, usando un método cualitativo, con un diseño fenomenológico, en el que se buscó conocer las experiencias vividas de la población a través de su comportamiento con respecto a la gestión turística municipal en el distrito del Callao. La población de estudio estuvo constituida por pobladores y empresas involucradas en el sector turístico, de los distritos de la Punta, Chucuito y Callao. El instrumento que se utilizó fue la entrevista. Llegando a la conclusión que en el distrito del Callao no existe una gestión turística municipal, identificando ciertos factores que generan como la falta de participación ciudadana, la falta de comunicación entre la municipalidad, los pobladores, y las empresas turísticas, la falta de importancia de la municipalidad para el desarrollo de nuevos proyectos que ayuden a mejorar el turismo en el distrito.

Palabras claves: Gestión turística municipal - Administración - Planificación – Organización – Dirección - Control

## **ABSTRACT**

This research unveiled the municipal tourism management occurring in the district of Callao today. The thesis preparation began in August and was completed in July this year, the theories that assumed were the municipal administration and management, using a qualitative method, with a phenomenological design, in which he sought to know the experiences of the population through its behavior with respect to the municipal tourism management in the district of Callao. The study population consisted of people and companies involved in the tourism sector, of the Punta districts, Chucuito and Callao. The instrument used was the interview. Concluding that there is no municipal tourism management in the district of Callao, identifying certain factors that generate the lack of citizen participation, lack communication between the municipality, the residents, and tourism enterprises, the unimportance of the municipality for the development of new projects that help improve tourism in the district.

Keywords: Municipal Tourism Management - Administration - Planning - Organization - Address - Control