



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
CÁMARA DE COMERCIO DE SAN MARTÍN, Y SU EFECTO EN EL  
DESARROLLO TURÍSTICO DEL SECTOR DE LA PRODUCCIÓN DE  
TURISMO DE LAMAS – 2013”**

---

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

**AUTORA:**

LINARES GAONA, CARMEN DALILA

**ASESOR:**

LIC. VELA REÁTEGUI, SEIDY JANICE

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**TARAPOTO - PERÚ  
2014**

**JURADO**

**PRESIDENTE**

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

**JURADO**

**PRESIDENTE**

**SECRETARIO**

**VOCAL**

## DEDICATORIA

*A mi familia.*

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor y comprensión.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo, sede Tarapoto, por contribuir en nuestra formación futurista, impartiéndonos conocimientos que nos han de permitir afrontar con éxito el mundo globalizado en que vivimos.

Reconocimiento infinito merece nuestra asesora del área de investigación, puesto que con ella iniciamos, ejecutamos y culminamos el presente trabajo de investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, ***Carmen Dalila Linares Gaona*** con DNI N° **41296776**, 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 de Empresas, 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.

Tarapoto, Julio del 2014.

---

***Carmen Dalila Linares Gaona***

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE SAN MARTÍN, Y SU EFECTO EN EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL SECTOR DE LA PRODUCCIÓN DE TURISMO DE LAMAS – 2013”**, con la finalidad *de analizar la gestión administrativa de la Cámara de Comercio de San Martín, y su efecto en el desarrollo turístico del sector de la producción de turismo de Lamas – 2013*, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

---

*Carmen Dalila Linares Gaona*

## Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
	ANTECEDENTES.....	5
	JUSTIFICACIÓN .....	37
	➤ JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	37
	➤ JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	37
	➤ JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	37
	➤ JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA .....	38
1.1.	PROBLEMA .....	38
	➤ Formulación del Problema .....	41
1.2.	HIPÓTESIS.....	41
1.3.	OBJETIVOS:.....	41
	➤ Objetivo General .....	41
	➤ Objetivos Específicos .....	41
II.	MARCO METODOLÓGICO.....	43
2.1.	VARIABLES .....	43
2.2.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	43
2.3.	METODOLOGÍA.....	45
2.4.	TIPO DE ESTUDIO.....	45
2.5.	DISEÑO DE LA EJECUCIÓN .....	45
2.6.	POBLACIÓN-MUESTRA .....	46
2.7.	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, FUENTES E INFORMANTES .....	46
III.	RESULTADOS .....	48
IV.	DISCUSIÓN.....	77
V.	CONCLUSIONES .....	82
VI.	RECOMENDACIONES .....	84
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	85
VIII.	ANEXOS .....	87
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	87
	ANEXO N° 02: ENCUESTA .....	89



## RESUMEN

En el presente informe se presenta la evaluación de la gestión administrativa de la cámara de comercio de San Martín, y en su análisis se establece su efecto en el desarrollo turístico el sector de la producción de turismo de Lamas – 2013, trabajo que se fundamentó en las actividades que realiza la cámara de comercio con el propósito de conocer su efecto en el desarrollo turístico, repercutiendo de manera negativa La gestión administrativa de la Cámara de Comercio de San Martín, ya que se verifica en la línea de restaurantes del distrito de Lamas con visión turística al desarrollo de la producción del turismo. La población de estudio La Cámara de Comercio dentro de ella todo los asociados y el gerente general que labora en la institución, haciendo un total de 138 asociados y la línea de restaurantes del distrito de Lamas con visión turística al desarrollo de la producción del turismo, haciendo un total de 28 personas en 7 locales debido a las facilidades que brinda La Cámara de Comercio y el distrito de lamas por ser considerada la capital del turismo en la región, pues permite conocer el más alto índice de turismo que se realiza en toda esta parte del país, el método de investigación es cuantitativo, razón por la cual se emplearon las técnicas como el fichaje, la observación, la encuesta, para conocer y evaluar las actividades de la cámara de comercio y el efecto en el desarrollo turístico. El método de análisis de los datos consistió en la utilización de las respuestas obtenidas y su respectiva explicación más su breve análisis por cada tabla o grafico obtenido por parte de la aplicación del instrumento, los datos se organizaron de acuerdo a los objetivos para conocer las características de los diferentes valores que se obtuvieron se describieron de acuerdo a lo resultados respectivamente. Entre las conclusiones a las que se arribaron se destaca La gestión administrativa de la Cámara de Comercio de San Martín es inadecuada y su efecto es negativo en el desarrollo turístico del sector de la producción de turismo de Lamas – 2013, ya que no cumple de manera adecuada las fases de Planear, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar, de la gestión administrativa.

## ABSTRACT

Evaluation of the administrative management of the Chamber of Commerce of San Martín is presented in this report, and its effect analysis is set in the tourist development of the production sector Tourism Lamas - 2013 , work was based on the activities of the chamber of Commerce in order to know its effect on tourism development, negatively impacting the administrative management of the Chamber of Commerce of San Martín , as is verified in line dining district of Lamas tourist view the development of the production of tourism. The study population Chamber of Commerce within it all the general partners and people working in the institution , making a total of 138 partners and line Lamas district restaurants with tourist development vision for the production of tourism making a total of 28 people in 7 local due to the facilities provided by the Chamber of Commerce and the District of Lamas to be considered the capital of tourism in the region , allowing to know the highest rate of tourism that is carried throughout this part of the country , the research method is quantitative , why techniques such as signing, observation, survey, to understand and evaluate the activities of the Chamber of Commerce and the effect on tourism development were used. The method of data analysis was the use of the responses and their respective explanation brief analysis for each table or graph obtained by the application of the instrument , the data were organized according to the objectives for the features of different values obtained were described according to the results respectively . Among the conclusions they arrived highlights The administrative management of the Chamber of Commerce of San Martín is inadequate and its effect is negative in the tourist development of the production sector Tourism Lamas - 2013, as it lacks so appropriate phases of Plan, organize, direct, coordinate, execute and control of administrative management.