



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión de la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén y su
Impacto en el Desarrollo Turístico, 2018.”

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

Autores:

Bueno Portilla, Carlos Leonardo

Chuquilín Díaz, Karla Melissa

Asesor metodólogo:

Ms.C. García Zare, Elmis Jonatan

Asesor especialista:

Ms.C. Muñoz Aguilar, Estuardo

Línea de investigación

Gestión de organizaciones

Chepén –Perú

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Bueno Portilla, Carlos Leonardo cuyo título es: Gestión de la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén y su Impacto en el Desarrollo Turístico, 2018. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de...13... (número) trece..... (letras).

Chepén (o Filial).....21.....de.....12..... del 2018

Mg. Karen Mastacero Ventura

PRESIDENTE

MsC. Elis Jonatan Garcia Zare

SECRETARIO

Mg. Liliara Correa Rojas

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Chuquillín Díaz, Karla Melissa cuyo título es: Gestión de la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén y su Impacto en el Desarrollo Turístico, 2018. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) trece (letras).

Chepén (o Filial) 21 de 12 del 2018



Mg. Karen Mostacero Ventura

PRESIDENTE



MsC. Elmis Jonatan García Zare

SECRETARIO



Mg. Liliana Correa Rojas

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Dedicamos nuestra tesis a nuestro Dios y a nuestros queridos padres. A nuestro Dios ya que él está siempre con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para seguir adelante, a nuestros queridos padres, ya que ellos a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestra educación y bienestar siendo siempre ellos nuestro apoyo en cada momento. Depositando ellos su confianza en nosotros en cada reto que se nos presentaba sin que ellos duden de nuestra inteligencia y capacidad. Es por ello que somos lo que somos hasta ahora con la ayuda de Dios y nuestros Padres

Agradecimiento

A nuestro Dios por guiarnos, porque siempre ha estado a nuestro lado, por escuchar nuestras peticiones y dándonos salud, su amor, su confianza, su sabiduría para culminar nuestros estudios.

A nuestros padres, nuestros hermanos que fueron y seguirán siendo nuestra principal razón para cada día mejorar como personas y por habernos guiado por el buen camino de la vida y dándonos las fuerzas necesarias para ser perseverantes ante las dificultades que se nos presenten.

A nuestro asesor metodólogo García Zare, Elmis y a nuestro asesor especialista Muñoz Aguilar, Estuardo.

Agradezco a la gerente de turismo la Srta. Verioska Cisneros Camacho y a todos los pobladores dela provincia de Chepén, quienes nos apoyaron en la recolección de datos e información brindándonos su valioso tiempo.

Declaración de autenticidad

Yo, Carlos Leonardo Bueno Portilla con DNI N° 72742840, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 Cesar Vallejo.

Chepén, Diciembre del 2018



Carlos Leonardo Bueno Portilla

Declaración de autenticidad

Yo, Karla Melissa Chuquilín Díaz con DNI N° 75055319, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 Cesar Vallejo.

Chepén, Diciembre del 2018



Karla Melissa Chuquilín Díaz

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada, Gestión de la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén y su Impacto en el Desarrollo Turístico, 2018, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciados en Administración.

Atentamente.

Los autores

Índice

Página Del Jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento	4
Declaración de autenticidad.....	5
Declaración de autenticidad.....	6
Presentación.....	7
Índice	8
Resumen	10
Abstract.....	11
I. Introducción.	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos	14
1.2.1. Internacional.....	14
1.2.2. Nacional.....	14
1.2.3. Regional.....	15
1.3. Teorías Relacionadas del Tema.....	16
1.3.1. Definición de Gestión.....	16
1.3.2. Gestión turística.....	16
1.3.3. Proceso administrativo.	16
1.3.4. El turismo y la gestión pública.....	18
1.3.5. Gestión Turística Municipal en el Perú	19
1.3.6. Atractivos turísticos.....	19
1.3.7. Desarrollo Turístico.....	19
1.4. Formulación del Problema.....	20
1.5. Justificación del Estudio.....	20
1.5.1. Por Conveniencia.....	20
1.5.2. Por Relevancia Social.....	20
1.5.3. Por Implicaciones Prácticas.....	21
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivo.....	21

1.7.1.	Objetivo general.	21
1.7.2.	Objetivos específicos.	22
II.	Método.....	24
2.1.	Diseño de investigación.....	24
2.1.1.	Tipo de la investigación.....	24
2.1.2.	Diseño no experimental.....	24
2.1.3.	Investigación Transversal.....	25
2.1.4.	Investigación Descriptiva	25
2.2.	Variables, Operacionalización de Variables.....	25
2.2.1.	Variables.....	25
2.2.2.	Operacionalización de variables.....	26
2.3.	Población y Muestra	28
2.3.1.	Tamaño de muestra.....	28
2.4.	Técnicas e instrumentos y recolección de datos: Validez - Confiabilidad.....	29
2.4.1.	Analizando Alfa de Cronbach:	30
2.5.	Métodos de análisis de datos	31
2.6.	Aspectos Éticos	31
III.	RESULTADOS	33
3.1.	Resultados de la entrevista y encuesta.....	33
3.1.1.	Entrevista.....	33
3.1.2.	Encuesta.....	41
IV.	Discusión.....	51
V.	Conclusión.....	54
VI.	Recomendaciones.....	56
VII.	Referencias	58
	Anexos.....	62

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como asunto final llegar a potenciar las actividades turísticas gestionadas por la municipalidad con una perspectiva enfocada en etapas de proceso administrativo y poder tener un tener aportes con propuestas de mejora en el sector turístico del municipio de la ciudad de Chepén año 2018

Asimismo, buscamos que los colaboradores desarrollen más su identidad socio-cultural para un mejor desempeño del área de turismo, también tenemos como propuesta detectar los recursos turísticos, teniendo el adecuado conocimiento de cómo se lleva la gestión turística del municipio de Chepén, basándonos en sus proyectos de trabajo.

Nuestra investigación es descriptiva, teniendo como muestra a los colaboradores del área de turismo de la municipalidad de Chepén, hombres y mujeres mayores de edad, lo que nos llevó a rechazar nuestra hipótesis alternativa y aceptar nuestra hipótesis nula la cual señalaba que el área de turismo no lleva una adecuada planificación. Concluyendo de esa forma que la municipalidad, específicamente en el área de turismo, necesita desarrollar un adecuado proceso administrativo.

Palabras clave: Recursos turísticos, Planificación turística, Identidad cultural, Gestión turística Municipal.

Abstract

The present research work has as a final subject to enhance the tourism activities managed by the municipality with a perspective focused on administrative process stages and to have a contribution with proposals for improvement in the tourism sector of the city of Chepen this year.

We also look for that employees develop more their socio-cultural identity for better performance in the area of tourism, we also have as a proposal detecting tourism resources, having the knowledge of how the tourist management of the municipality of Chepen takes, based on their work projects.

Our research is descriptive, having as a sample the collaborators of the tourism area of the municipality of Chepen, men and women of legal age, which led us to reject our alternative hypothesis and accept our null hypothesis which indicated that the tourism area It does not take proper planning. Concluding, that the municipality, specifically the area of tourism, needs to develop an adequate administrative process.

Key word: Tourism resources, Tourism planning, Cultural identity, Municipal tourism management.

I. INTRODUCCIÓN

I. Introducción.

1.1. Realidad Problemática.

Organización Mundial del Turismo (2015) dice que “Los años últimos en lo que es referente a actividad turística se ha convertido en una importante actividad económica”, según el Barómetro Mundial (p.5).

Según el presidente Carlos de la cámara nacional de turismo señala que el turismo obtuvo un aumento del 12.07% durante el año 2013 (3.2 millones de personas), con lo cual se obtuvo entradas por US\$3,800 millones.

La gestión municipal del distrito de Surco y el impacto turístico para la conservación del patrimonio cultural (Espinoza, L.2012). Es un informe desarrollado en el distrito de Surco departamento de Lima. Este estudio tiene el objetivo de ver que la gestión municipal influya cuidado del patrimonio cultural de Surco y llegó a la conclusión de que se debe realizar inversiones para la recuperación de sus atractivos turísticos y posteriormente realizar campañas de promoción de los atractivos menos conocidos.

En estos últimos años la actividad turística es interesante para obtener un logro en la localidad la cual pueda desarrollarse, también ayudando a sus pobladores a lo que compromete la participación de agentes involucrados, como son empresas públicas o privadas: transporte, restaurantes, centros recreativos, hospedajes, como también a nuestra comunidad de Chepén.

Según el informe económico y social región la libertad elaborada por el Banco Central de Reserva (2013) nos dice que entre 195 provincias que tiene el Perú, Trujillo, Pacasmayo, Ascope y Chepén están dentro de las 40 provincias con mayor índice de desarrollo humano ocupando la 4°, 27°, 29° y 35° posición respectivamente.

La municipalidad de Chepén viene realizando diversas actividades turísticas las cuales no tienen un proceso administrativo. el área de turismo en la actualidad es una subgerencia que es manejada por un profesional especializado en turismo, esta área cuenta

con un plan operativo aprobado que se utiliza para el desarrollo de actividades turísticas las cuales no han llevado una planificación previa para su desarrollo en la ciudad, lo que también influye es el ambiente en el cual se realizan las actividades que son inadecuadas para un buen manejo administrativo, no tiene todos los detalles para la presentación de actividades en gestión turística municipal para asegurar el éxito y un alcance en el desarrollo turístico en el distrito de Chepén y poder obtener mayor concentración de turistas.

Posteriormente de haberse planteado la realidad problemática se realizó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo impactaría al desarrollo turístico una buena gestión de los servicios turísticos municipales?

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Internacional.

Martínez, Escalona (2012): Gestión turística municipal aplicada en el archipiélago de Chiloé, obtuvo como respuesta que la investigación elaborada permite señalar que las municipalidades de Chiloé sólo realizan una gestión básica que cuentan con el desequilibrio laboral del profesional a cargo de la Unidad de Turismo y a la vez el escaso presupuesto y personal de recurso humano de las mismas.

Podemos decir que el turismo tiene un valor potencial para muchos países desarrollados o en vía de desarrollo ya que el turismo es un generador tanto empleo por el cual hace que su economía crezca y se desarrolle.

1.2.2. Nacional.

Gamarra (2015), Gestión turística municipal y la conservación del patrimonio cultural murallas de tungasuca, concluye que: Las murallas de Tungasuca no cuentan con

una apropiada protección y promoción, a la vez concluye que la Gestión Turística Municipal no tiene a su cargo especialistas de turismo lo cual refleja una mala gestión en favor del patrimonio cultural.

Espinoza (2012), Gestión municipal y su influencia en el desarrollo y cuidado del patrimonio cultural del distrito de Surco, concluye en que el distrito de Surco debe dejar de ser prestigioso por el Parque de la Amistad y el Festival de Vendimia y mejor debe fortalecerse las inversiones y dar mayor realce en sus atractivos turísticos.

De acuerdo a las fuentes mencionadas podemos decir que las municipalidades deben poner más empeño en lo que es gestión turística, deben darle a su ciudad ese atractivo que necesita para que los turistas tengan curiosidad de conocer los distintos lugares de dicha ciudad y así se pueda obtener mayores ingresos y mayor empleo para los pobladores.

1.2.3. Regional.

Albites (2014), en la investigación titulada La Gestión Turística Municipal y el Desarrollo del Distrito de Cascas, Provincia Gran Chimú-Región La Libertad 2013-2014 se centra en: Establecer cómo se declara la gestión turística municipal en el desarrollo del turismo en el Distrito de Cascas; donde se identifica y explica el planteamiento de políticas orientadas al sector Turismo, la organización y planificación del área de Turismo de la Municipalidad Provincial de Gran Chimú en el distrito Cascas

De acuerdo a la fuente mencionada podemos decir que una gestión turística debe contar con la planificación adecuada para poder llegar al objetivo que es atraer más turistas a la ciudad y así lograr el crecimiento económico de la localidad.

1.3. Teorías Relacionadas del Tema

1.3.1. Definición de Gestión.

Kaplan (2014), describe que una gestión que promueve el talento humano facilita tareas de grupos de trabajadores dentro de la organización con el objetivo de cumplir metas.

Por lo tanto, la gestión explica que si una organización hace una buena gestión con sus procesos bien planificados se puede llegar al objetivo.

1.3.2. Gestión turística.

Ortiz (2012) dice que: La gestión turística facilita el bienestar económico a los trabajadores y empresarios. La conducta humana en una sociedad libre no puede igualarse; sólo puede ser guiada en un proceso que requiere de control, atención y constante ejercicio.

MINCETUR (2010) dice que es la cadena de procesos prósperos por el gobierno local para convertir un territorio en producto o destino turístico, con base en las etapas del proceso administrativo.

Por lo tanto, la gestión turística explica que se debe llevar un buen control administrativo ya que el turismo es de mucha importancia porque facilita el bienestar económico tanto a trabajadores como empresarios y que debemos convertir a un territorio en un producto que sea muy llamativo para los turistas.

1.3.3. Proceso administrativo.

Henry Fayol fue el creador del proceso administrativo y considera los siguientes pasos: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar, pero no definió a las etapas como un proceso administrativo, sino los nombra como principios básicos de la administración.

Rodas (2011) define como planeación, organización, ejecución y control, a un proceso administrativo.

Por lo tanto, el proceso administrativo explica que este proceso está conformado por cuatro etapas muy fundamentales para una adecuada gestión dentro de una organización pública cómo también una privada.

- **Planeación.**

Laris (2009) nos dice: Es un instrumento para administrar un vínculo con el futuro y a la vez, es una aclaración específica del proceso de decisión.

Por lo tanto, la primera etapa de planeación explica en como cada uno de los administradores se plantean acciones o estrategias para poder llegar así a u objetivo o meta. No se puede alcanzar un objetivo sin una planificación.

- **Organización.**

Rodas (2009), nos explica de cierta forma que la organización es un sistema que permite la utilización equilibrada de los recursos, la cual establece una relación entre el trabajo (incluyendo sus herramientas y localización) y el personal que lo debe ejecutar.

Por lo tanto, la segunda etapa de organización explica que para la elaboración de un plan se debe saber que medios se pueden utilizar a partir de una buena toma de decisiones para así saber cómo llegar al objetivo de la organización.

- **Dirección.**

Rodas (2009) nos explica que se debe: Conocer al personal, quitar a las personas que no cumplen con los requisitos para el trabajo, desarrollar inspecciones habituales del organismo social, reunir a sus principales trabajadores en conferencias en donde se afirma

la unidad de dirección y la coordinación de esfuerzos, no concentrarse en detalles, fomentar al personal la decisión y el desempeño.

Por lo tanto, la tercera etapa de dirección explica que el líder que es el administrador debe conocer muy bien a su personal y motivarlo a que ellos puedan realizar sus tareas encomendadas.

- **Control.**

Amaru (2009) comenta que: El control está asociado a la realización de objetivos, lo que conlleva a disponer de información sobre ellos y sobre las actividades conducidas a lograrlos.

Por lo tanto, la cuarta etapa de control explica que el administrador debe verificar las actividades que se ejecutarán para ver si lo que se planteó se cumplirá y si no fuese así corregir el error que pueda presentarse en el proceso de las actividades.

1.3.4. El turismo y la gestión pública.

Rendón (2006), dice: La gestión turística está organizada por un conjunto de actividades como planeamiento, en tomar decisiones, en la organización, en el liderazgo, en la realización e inspección de actividades dirigidas a manejar los recursos de una organización con el deseo de llegar cerca a los objetivos y metas de manera eficiente y eficaz.

Por lo tanto, el turismo y la gestión pública explican que una buena gestión turística significa tener una adecuada planificación y un buen control al manipular los recursos de una organización con el deseo de cumplir los objetivos propuestos.

1.3.5. Gestión Turística Municipal en el Perú

Se ha dado en diferentes regiones de nuestro país con distintos tipos de actividades turísticas, lo cual se tienen los PERTUR, en algunas regiones, entre otros.

Mirabell (2012), describe que: En las municipalidades dentro de su cargo debe estar constituido el área de turismo, la cual este delegado un personal eficiente, eficaz y que esté especializado en el tema. (p.47).

Por lo tanto, en el caso de provincias, muchas ya tienen organizadas la subgerencia de turismo municipal, la cual en la ciudad de Chepén ya se cuenta desde 2010 y está incluida dentro de la organización de la municipalidad.

1.3.6. Atractivos turísticos.

Según la OMT (2009) nos dice que un centro turístico es el conjunto de elementos materiales que están dispuestos de ser convertidos en un producto turístico que tenga la suficiente capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista provocando su visita.

Por lo tanto, los atractivos turísticos explican que son lugares, bienes o costumbres que la cual atraen mucho a un visitante.

1.3.7. Desarrollo Turístico.

Según la OMT (2004), El turismo tiene completamente en cuenta las consecuencias actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales.

1.4. Formulación del Problema.

¿En qué forma la Gestión de los Servicios Turísticos impacta en el desarrollo turístico, año 2018?

1.5. Justificación del Estudio.

Esta investigación es sumamente relevante ya que una gestión ejecuta un rol muy importante en una localidad, en el caso de la subgerencia de turismo de la municipalidad de chepén ya que aquí se deben de seguir una serie de etapas para una buena gestión turística municipal.

1.5.1. Por Conveniencia.

Título: Gestión de los Servicios Turísticos Municipales en la subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén y su impacto en el desarrollo turístico, año 2018.

Es importante ya que como Chepén es una ciudad con variedad de centros turísticos con una historia rica e importante en nuestra cultura y contar con una buena gestión en la subgerencia de turismo ayudaría a posicionar a Chepén como un atractivo turístico a nivel nacional y así generaría empleo a la población e incrementaría su economía y culturalización ciudadana.

1.5.2. Por Relevancia Social.

Título: Gestión de los Servicios Turísticos Municipales en la subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén y su impacto en el desarrollo turístico, año 2018

Esta investigación servirá para beneficiar a la población ya que podrán desarrollar actividades de negocio generando así un ingreso económico para su canasta familiar de igual forma a los colaboradores de la Sub gerencia de turismo de la Municipalidad de Chepén debido al implemento de la mejora en la gestión de turismo en la ciudad ellos podrán obtener

más aprobación de proyectos a futuro y así seguir posicionando a Chepén como un destino turístico.

1.5.3. Por Implicaciones Prácticas.

Título: Gestión de los Servicios Turísticos Municipales en la subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén y su impacto en el desarrollo turístico, año 2018

La investigación servirá para dar a conocer la importancia de la actividad turística gestionados por el municipio de Chepén tomados para una mejora en la gestión turística.

1.6. Hipótesis.

- **H₀:** La adecuada Gestión de los Servicios turísticos impacta negativamente en el desarrollo turístico de la ciudad de Chepén.
- **H₁:** La adecuada Gestión de los Servicios turísticos impacta positivamente en el desarrollo turístico de la ciudad de Chepén.

1.7. Objetivo.

1.7.1. Objetivo general.

- ✓ Determinar en qué forma se desarrolla la gestión de los servicios turísticos municipales en la subgerencia de turismo y su impacto en el desarrollo turístico, año 2018.

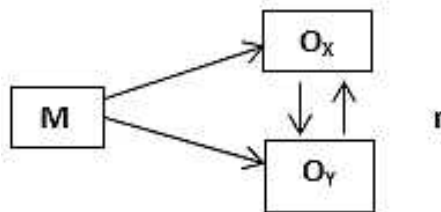
1.7.2. Objetivos específicos.

- ✓ Explicar el transcurso de planificación en la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepén y su impacto en el desarrollo turístico, año 2018.
- ✓ Analizar la operatividad de la gestión de los servicios turísticos y su impacto en el desarrollo turístico de Chepén, año 2018.
- ✓ Caracterizar el clima organizacional de la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén, año 2018.
- ✓ Estudiar el Desarrollo Turístico desde una perspectiva económica, sociocultural y ambiental en el Municipio de Chepén.

II. MÉTODO

II. Método

2.1. Diseño de investigación.



M: Colaboradores de la Sub gerencia de turismo.

Ox: Gestión de los servicios turísticos.

Oy: Impacto del desarrollo turístico.

r: Relación entre X e Y

2.1.1. Tipo de la investigación.

No experimental – Transversal - Descriptiva

2.1.2. Diseño no experimental.

Según autores de la tesis esta investigación es no experimental porque no se manipuló ninguna de las dos variables.

2.1.3. Investigación Transversal.

Según autores de la tesis es investigación transversal porque los datos fueron logrados de la realidad en un solo momento.

2.1.4. Investigación Descriptiva

Según los autores de la tesis una investigación descriptiva es la que busca determinar características significativas de la realidad que se investiga en un momento determinado sin que estos sean modificados.

2.2. Variables, Operacionalización de Variables

2.2.1. Variables.

X: Gestión de los servicios turísticos

Y: Desarrollo turístico

2.2.2. Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de los servicios turísticos municipales	Cadena de procesos desarrollados por el estado local para transformar un territorio en producto o destino turístico, con base en las etapas del proceso administrativo (MINCETUR, 2010).	La Gestión de los servicios turísticos Municipales, será medido con la técnica de: *Entrevistas, análisis de documentos y Encuestas.	Planificación turística	Planeación Objetivos Planteados (Corto, mediano y largo plazo)	Nominal
			Operatividad de la gestión turística	Organización Número de proyectos ejecutados	Nominal
			Recursos humanos vinculados al turismo local	Dirección y Control Nivel de relación de los trabajadores con el subgerente	Ordinal

			Económica	Distribución justa de los beneficios de la actividad turística.	Nominal
Desarrollo turístico	El turismo que tiene fijamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medio ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (OMT, 2004).	El desarrollo turístico será medido con la técnica de: *Análisis de datos estadísticos.	Sociocultural	Identificación de valores culturales y sociales	Nominal
			Ambiental	Experiencia gratificante del Turista.	Nominal

2.3. Población y Muestra

El actual estudio tendrá como población a los colaboradores de la Subgerencia de Turismo de la municipalidad de Chepén.

2.3.1. Tamaño de muestra

n= 40 colaboradores del Área de la Sub Gerencia de turismo

2.4. Técnicas e instrumentos y recolección de datos: Validez - Confiabilidad

Para la realización de esta investigación, se utilizó lo siguiente:

Técnicas	Instrumentos
ENTREVISTA	Guía de entrevista
ANÁLISIS DOCUMENTAL	Lista de Cotejo
ENCUESTAS	Cuestionario

- La entrevista será utilizada para la sub gerente del área de turismo, mediante una ficha de entrevista.
- El análisis documental es para ver con que documentos se cuenta para la administración turística municipal y el cumplimiento de objetivos.
- La encuesta se realizó a los colaboradores de la Subgerencia de Turismo de la municipalidad de Chepén.

2.4.1. Analizando Alfa de Cronbach:

Calculando :

K	=	40	Número de Ítems
Vi	=	6.2	Varianza Independiente
Vt	=	23.4	Varianza del Total

Formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\text{SECCIÒN 1} = 1.03$$

$$\text{SECCIÒN 2} = 0.73$$

$$= 0.754$$

Interpretación:

El alfa de Cronbach es confiable ya que nos salió un ponderado de 0.75.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, se hará uso de la estadística (cuadros, gráficos), Excel.

2.6. Aspectos Éticos

El resultado alcanzado de nuestra investigación se utilizará con mucha prudencia y se publicarán con un fin profesional. Se destaca que la investigación se realizó basándose en información auténtica lo cual certifica que no es una copia.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de la entrevista y encuesta

3.1.1. Entrevista

Tabla 1

Planificación turística desarrollada en la Municipalidad de Chepén, en el año 2018.

	Respuesta	Análisis
Objetivos planteados Corto, mediano, largo plazo)	<p>“Tenemos:</p> <p>Corto plazo: Hacer que la ciudad de Chepén sea una de las zonas más visitable de la región.</p> <p>Mediano plazo: Poner en valor sus principales atractivos turísticos.</p> <p>Largo plazo: Potenciar a Chepén como un atractivo turístico.</p>	<p>Para el logro de estos objetivos se requiere contar con un presupuesto y el involucramiento de los trabajadores como también de la población Chepenana.</p>

Tabla 2

Operatividad de la Gestión en la Municipalidad de Chepén, año 2018.

	Respuesta	Análisis
N° de proyectos ejecutados	<p>“Se ejecutaron los cuatro proyectos de promoción turística” las cuales son: Feria Patronal de San Sebastián, Semana Santa Chepén Provincia, Semana Turística de Chepén.</p>	<p>Esto resulta insuficiente, ya que no se estaría realizando una buena organización para poder llevar a cabo los temas sobre proyectos, gestión y promoción de los recursos turísticos, a la vez el logro de objetivos:</p> <p>(Corto Plazo) Hacer que la ciudad de Chepén sea una de las ciudades más visitable de la región.</p> <p>(Mediano Plazo) Poner en valor sus principales atractivos turísticos.</p> <p>(Largo Plazo) Potenciar a Chepén como un atractivo turístico. (Número de visita y los días de pernoctación por visita).</p>

Tabla 3

Desarrollo Turístico desde una perspectiva económica, sociocultural y ambiental en el Municipio de Chepén, año 2018.

	Respuesta	Análisis
Económico	<p>El turismo es un potencial económico en todos sus aspectos ya que genera empleo y ganancias, ocupando nuevas formas de trabajo colectivo, al mejorar la gestión y planificación turística estamos dando oportunidad a que Chepén se desarrolle de forma avanzada y así hacer que la ciudad sea una localidad en base a atractivos turísticos ricos que generen ingresos económicos en todo lo que va del año.</p>	<p>Esto demuestra que la subgerencia de turismo no cuenta con una adecuada gestión y planificación turística para poder potenciar a Chepén como una de las ciudades turísticas relevantes a nivel del Valle Jequetepeque para así poder potenciar nuestra economía local.</p>

Sociocultural

De manera general si hablamos de sociocultural diría que Chepén ha mejorado un poco las condiciones de los centros turísticos, y con esto ha ayudado a que muchas familias que viven cerca a los centros turísticos mayormente visitados mejoren sus condiciones de vida, esto es muy importante para el desarrollo de nuestra sociedad ya que es un gran paso para ayudar a muchas más personas que lo necesitan.

Podemos analizar de que la población de Chepén sería la más beneficiada si se llevara un mejor manejo de la gestión de los centros turísticos ya que beneficia mucho a la comunidad en general ya que Chepén es la segunda ciudad más importante de la región la libertad, si se planeara de manera adecuada muchas familias de bajos recursos se verían beneficiadas económicamente.

Ambiental

En lo ambiental si existe un pequeño inconveniente ya que no contamos con el total apoyo de las autoridades nacionales, si bien es cierto la población ayuda a la conservación de los atractivos turísticos, principalmente las personas que viven alrededor, por parte de la municipalidad no siempre se pintan las paredes o se restaura lo que está dañado, es por eso que en un nuevo plan de gobierno se está evaluando tener un presupuesto único para una restauración de los lugares turísticos que lo necesitan.

Podemos detectar de que los centros turísticos necesitan más apoyo de las autoridades nacionales para hacer que los atractivos turísticos mantengan su esencia arquitectónica, con esto contribuimos a que serían más visitados y generaría más ingresos a la municipalidad y para la población.

Tabla 3

Desarrollo Turístico desde una perspectiva económica.

	AÑO	VISITAS	PORCENTAJE VISITAS	TURISTAS AL PASO	PORCENTAJE TURISTAS AL PASO	TURISTAS LOCALES	PORCENTAJE TURISTAS LOCALES	TURISTAS INTERLOCALES	PORCENTAJE TURISTAS INTERLOCALES
	2016	12,981	42%	2,800	37%	7,500	43%	2,680	45%
	2017	11,549	37%	3,348	44%	6,450	37%	1,750	29%
SOLO HASTA EL MES DE NOVIEMBRE	2018	6,500	21%	1,421	19%	3,569	20%	1,510	25%
	TOTAL	31,030	100%	7,569	100%	17,519	100%	5,940	100%

GASTO DE CADA TURISTA

S/. 20 – Turistas al Paso

S/. 28 – Turistas Locales

S/. 70 – Turistas InterLocales

AÑO	TURISTAS AL PASO	PORCENTAJE - TURISTAS AL PASO	TURISTAS LOCALES	PORCENTAJE - TURISTAS LOCALES	TURISTAS INTERLOCALES	PORCENTAJE - INTERLOCALES	
2016	S/56,000.00	37%	S/210,000.00	43%	S/187,600.00	45%	
2017	S/66,960.00	44%	S/180,600.00	37%	S/122,500.00	29%	
SOLO HASTA EL MES DE NOVIEMBRE	2018	S/28,420.00	19%	S/99,932.00	20%	S/105,700.00	25%
TOTAL	S/151,380.00	100%	S/490,532.00	100%	S/415,800.00	100%	

AÑO, PROYECTOS Y VISITAS TURISTICAS - CHEPÉN

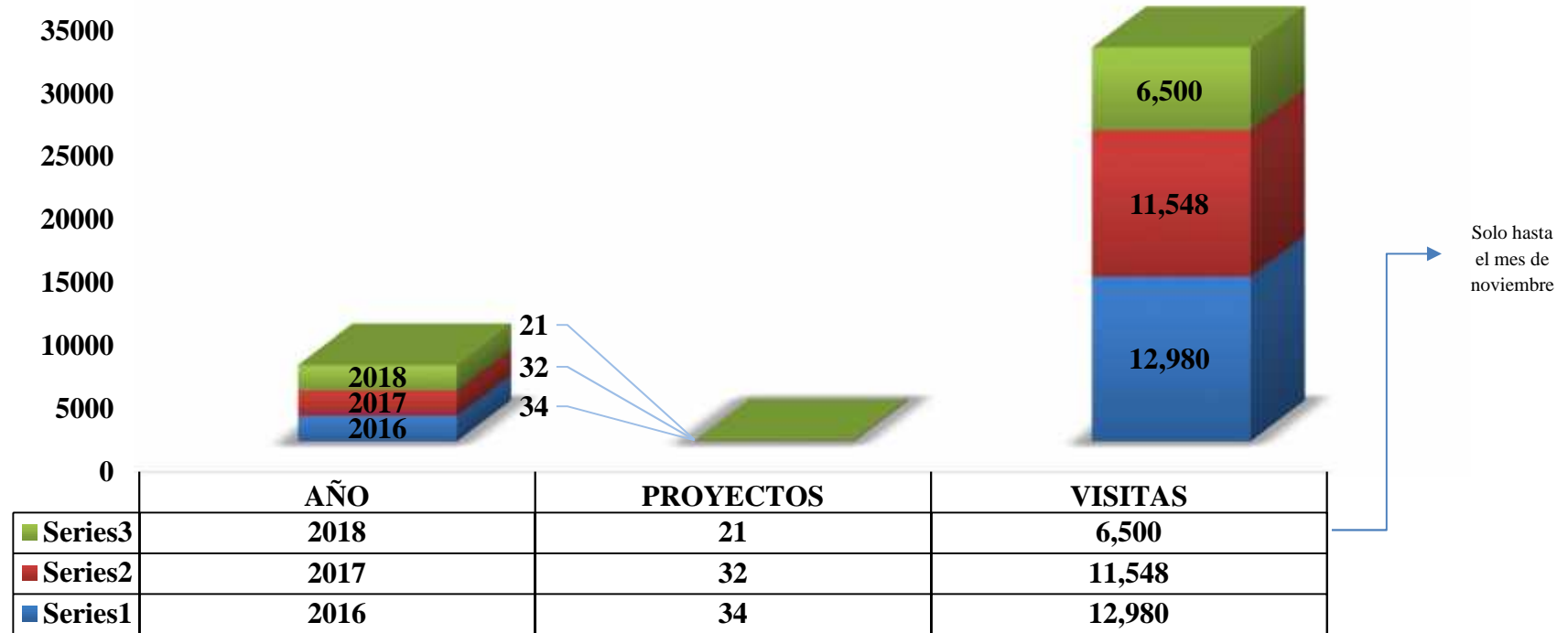


Figura 1. Como se puede apreciar que año a año tanto del 2016 al año 2018 el número de visitas va disminuyendo debido a que no existe una planificación al momento de realizar sus actividades ya que probablemente no hacen una publicidad adecuada para lograr que Chepén sea una de las ciudades a nivel regional más conocida por sus centros turísticos.

3.1.2. Encuesta

Tabla 4

Clima organizacional vinculados al turismo local, en la Municipalidad de Chepén, año 2018.

	Respuesta	Análisis
El Nivel de relación de los trabajadores con la Sub Gerente	El nivel de relación de los trabajadores es satisfactorio ya que existe una comunicación efectiva al momento de realizar las labores.	Podemos detectar que el clima organizacional de esta Área es muy bueno ya que tanto de Gerente como trabajadores se llevan muy bien, se motivan entre ellos para realizar un buen trabajo y puedan cumplir con los objetivos.



Figura 1. Se puede observar que todos los encuestados del Área de turismo de la municipalidad de Chepén el 90 % son hombre y el 10 % son mujeres.



Figura 2. Se puede Observar que la mayoría de los encuestados que son trabajadores del área de turismo tienen una comunicación adecuada con su superior directo.

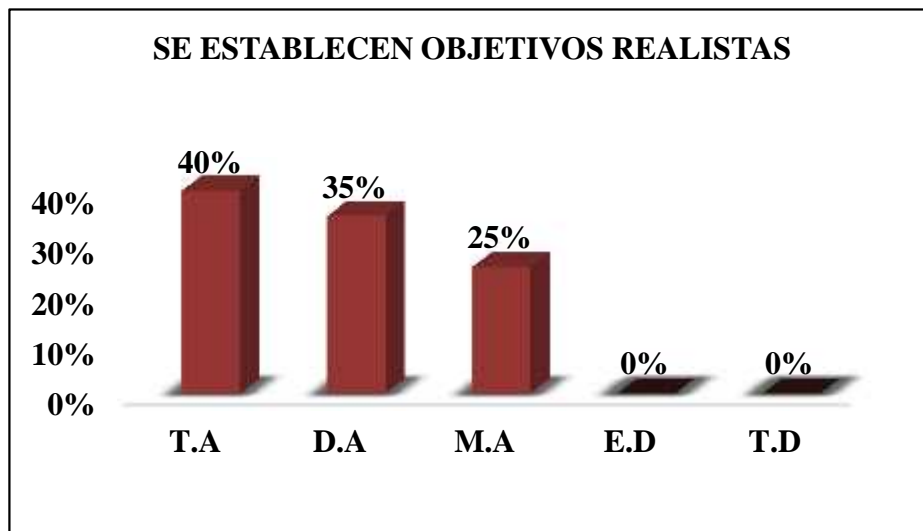


Figura 3. Se puede observar que la mayor parte de los trabajadores con un 40 % dicen que están totalmente de acuerdo en lo que es el establecimiento de objetivos realistas ya que ellos buscan la manera de cómo llegar a cada uno de ellos utilizando las estrategias necesarias para hacer real ese objetivo.

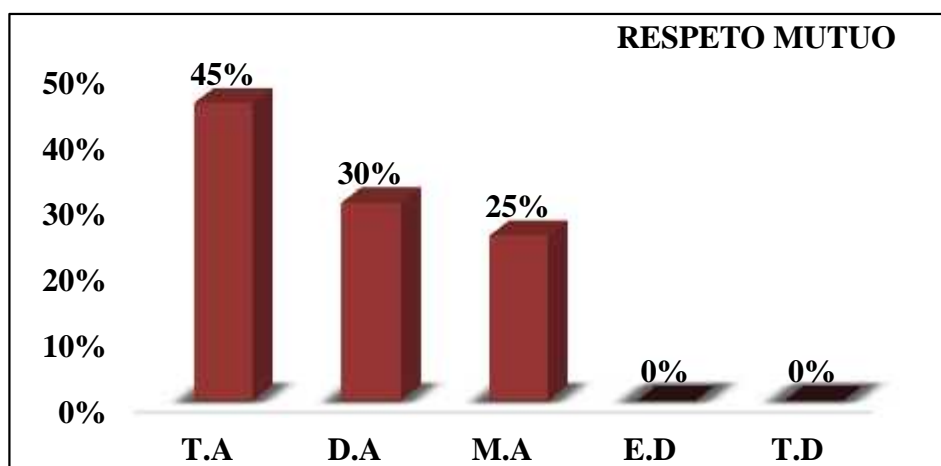


Figura 4. Se puede observar en la figura que el 45% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la existencia del respeto mutuo tanto de gerente como trabajador ya que todos son iguales y tienen que llegar a un mismo objetivo.

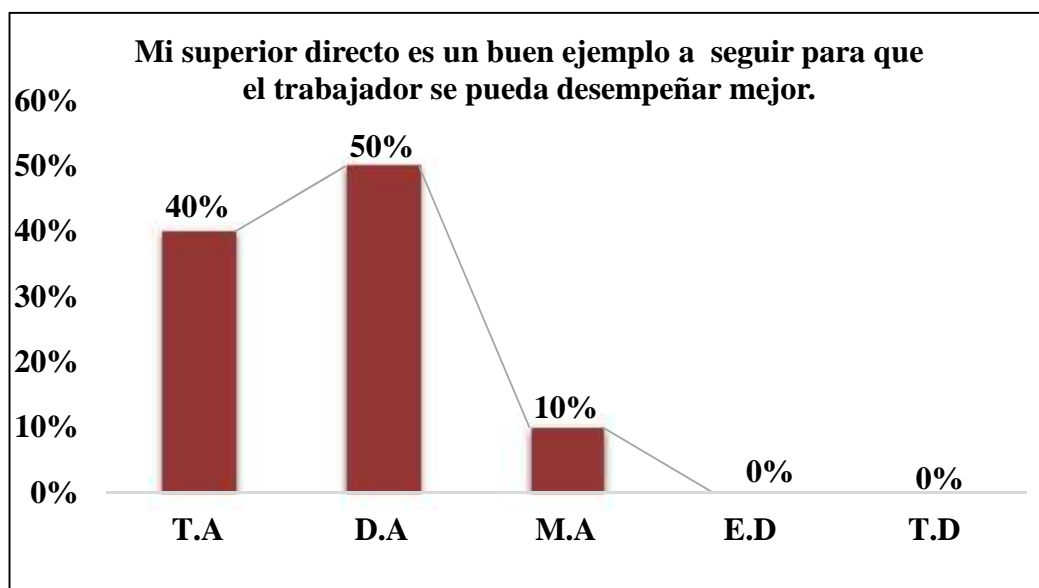


Figura 5. Se puede observar en la figura que los encuestados respondieron que están de acuerdo con un 50% ya que su superior directo es una persona responsable y que ellos seguirían su ejemplo para poder alcanzar los objetivos.

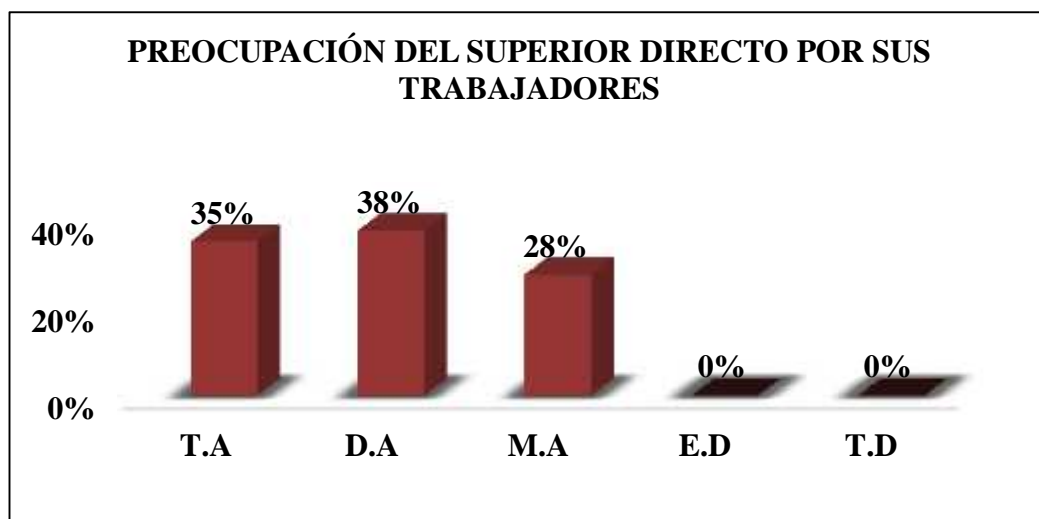


Figura 6. Se puede observar en la figura que un 38% de trabajadores están de acuerdo en que su superior directo se preocupa por cada uno de sus trabajadores para que así puedan lograr los objetivos.

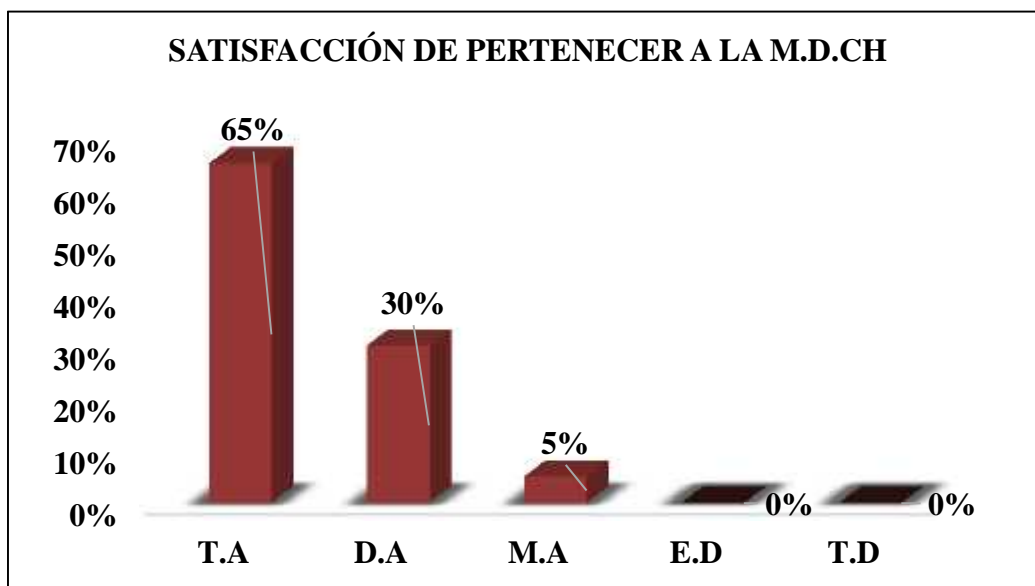


Figura 7. Se puede observar en la figura de que un 65% de trabajadores están totalmente de acuerdo en su satisfacción de ser parte de la municipalidad de Chepén.

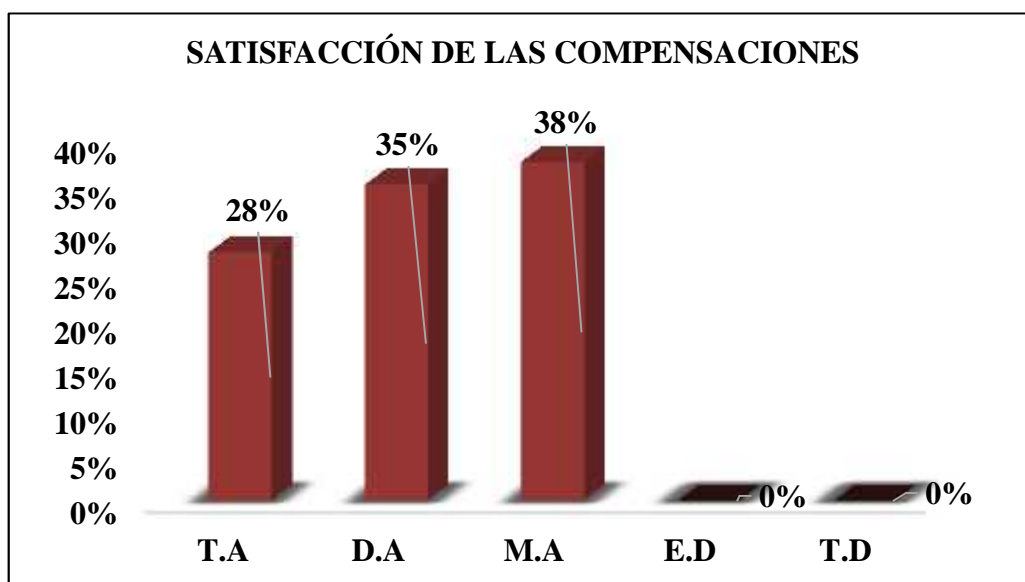


Figura 8. Se puede observar en la figura que un 38% de los encuestados están medianamente de acuerdo con las compensaciones que reciben ya que ellos cumplen las ordenanzas de su jefe inmediato.

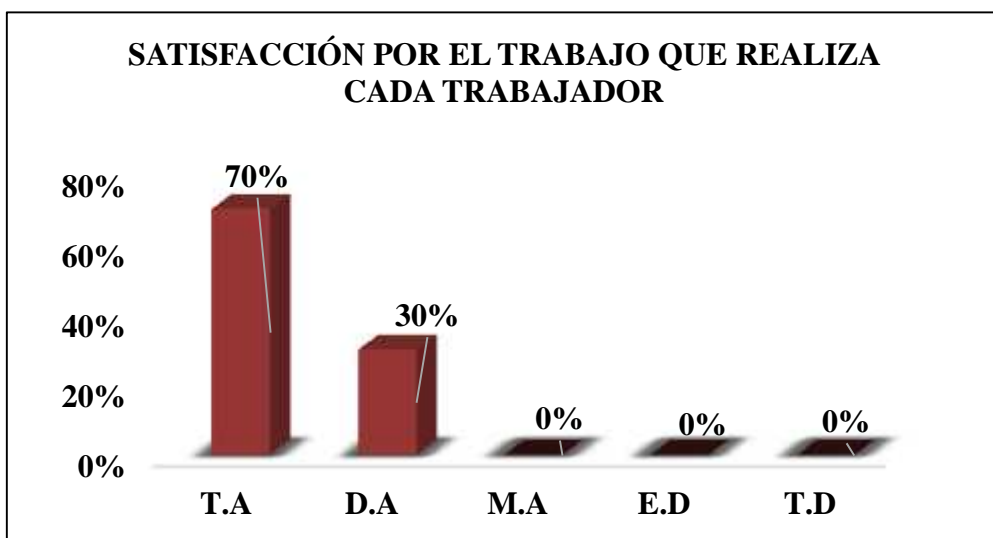


Figura 9. Se puede observar en la figura que un 70% de encuestados están totalmente de acuerdo con el trabajo que realizan día a día ya que el clima laboral dentro del área de turismo es muy favorable.



Figura 10. Se puede observar en la figura que un 63% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con el trato dentro de la organización.

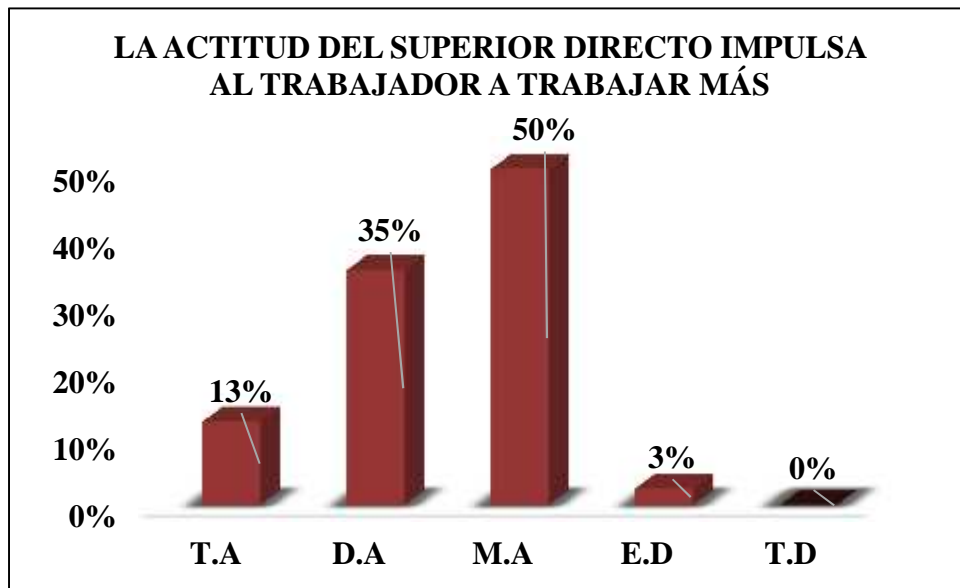


Figura 11. Se puede observar en la figura que un 50% de los trabajadores encuestados están medianamente de acuerdo con la actitud de su superior directo ya que a veces el superior directo se siente frustrado con el trabajo o por que no logra lo que se propone.

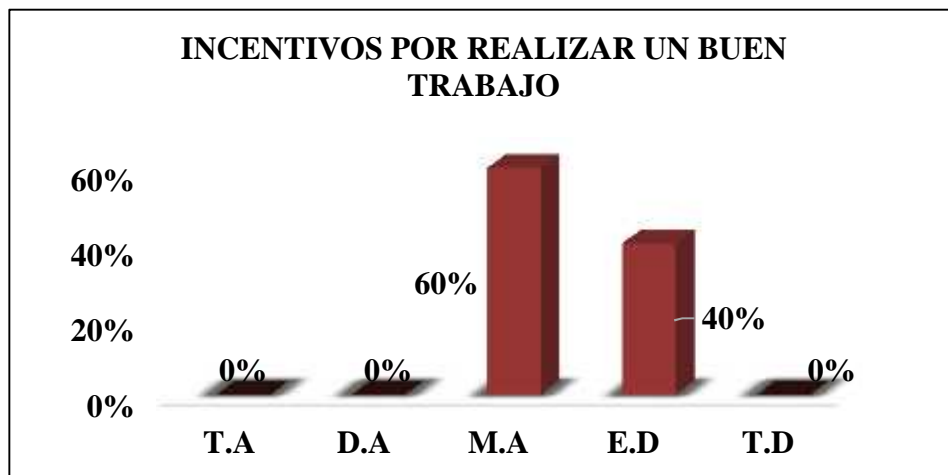


Figura 12. Se puede observar en la figura que un 60% están medianamente de acuerdo respecto a los incentivos y el 40% están en desacuerdo ya que cada trabajador da lo mejor de sí para hacer un buen trabajo y ellos necesitan que los incentiven para que así tengan más ganas de seguir trabajando y cumpliendo con su jefe inmediato con lo que él les asigna y lograr el objetivo.

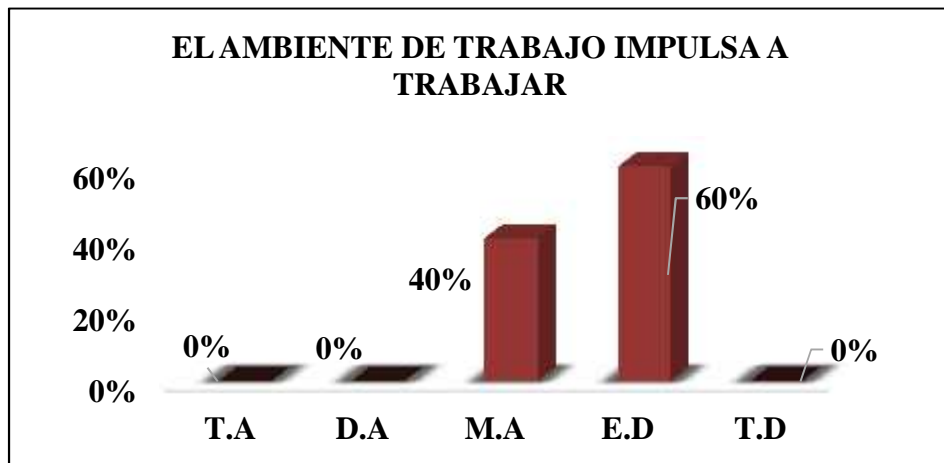


Figura 13. Se puede observar en la figura que un 60% está en desacuerdo ya que cada trabajador labora fuera de oficina es decir el trabajo que ellos realizan es en campo y a ellos les molesta el clima de la ciudad, pero aun así ellos cumplen con la labor que se le asigna.

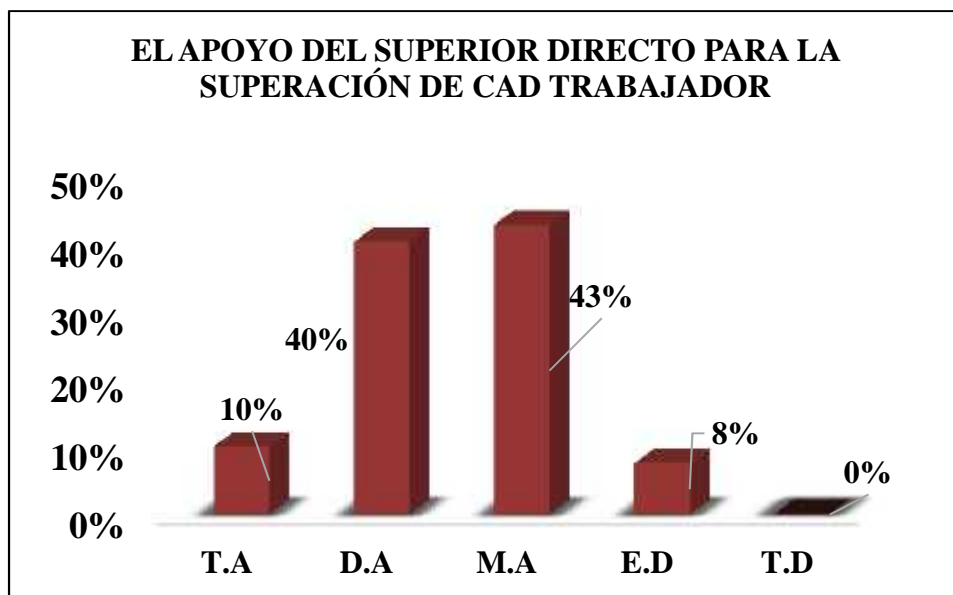


Figura 14. Se puede observar en la figura que un 43% de los trabajadores encuestados están medianamente de acuerdo con el apoyo ya que su superior directo a veces no se alcanza para apoyar a todos sus trabajadores, pero un 40% de los encuestados trabajadores están de acuerdo ya que ellos sienten que su superior directo si les apoya en lo que está a su alcance.

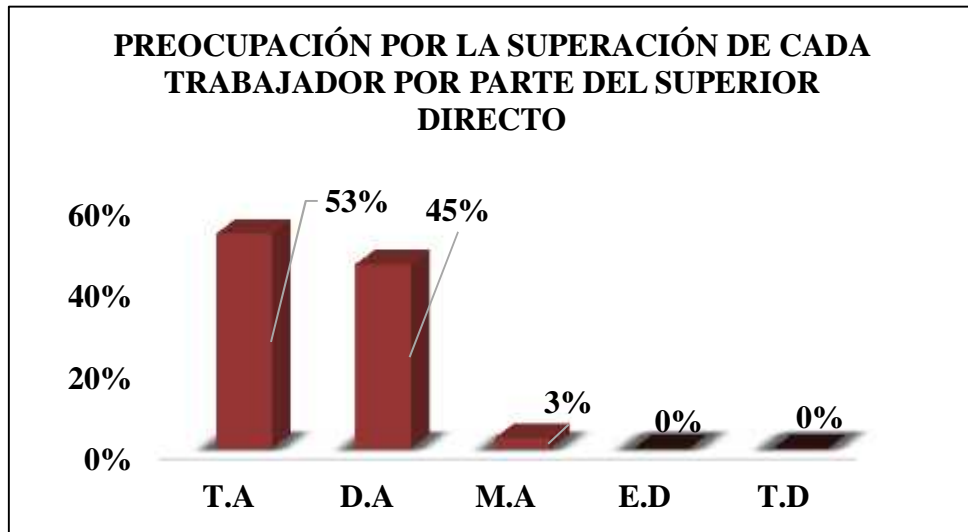


Figura 15. Se puede observar en la figura que un 53% de los trabajadores encuestados nos dicen que están totalmente de acuerdo que su superior directo se preocupe por su superación de cada uno de ellos para que así se sigan desempeñando y cumpliendo con los que se le asigna y así tanto trabajadores con superior directo logren los objetivos que se plantearon.



Figura 16. Se puede observar en la figura que un 90% de los empleados dicen que están totalmente de acuerdo con que su jefe inmediato o superior directo se preocupe por su desarrollo laboral ya que ellos se sienten motivados por que tienen el apoyo de su jefe.

IV.DISCUSIÓN

IV. Discusión

Después de haber concluido el desarrollo de nuestra investigación, teniendo para ello lo elaborado en la descripción de cada uno de los resultados, el estudio de los datos y la confirmación de la hipótesis planteada, el primer objetivo fue: Explicar el proceso de planificación en la sub gerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, y su impacto en el desarrollo turístico año 2018. Según Laris (2009) nos dice que la planeación es un instrumento para administrar un vínculo con el futuro y a la vez es una aclaración específica del proceso de decisión. Por lo tanto, Laris nos quiere decir que la planeación son acciones o estrategias para llegar a un objetivo. Nosotros consideramos que la planeación en el área de turismo de la municipalidad de Chepén es primordial ya que su accionar está basado sobre todo en iniciativas individuales.

El segundo objetivo fue: Analizar la operatividad de la gestión de los servicios turísticos y su impacto en el desarrollo turístico de Chepén, año 2018. Según Mirabell (2012); describe que: En las municipalidades dentro de su cargo debe estar constituido el área de turismo, la cual este delegado un personal eficiente, eficaz y que esté especializado en el tema. (p.47). Por lo tanto, en el caso de provincias, muchas ya tienen organizadas la subgerencia de turismo municipal, la cual en la ciudad de Chepén ya se cuenta desde 2010 y está incluida dentro de la organización de la municipalidad.

El tercer objetivo fue: Caracterizar el clima organizacional de la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén, año 2018. Según Reich (2013) dice que: Competitividad es aquello que una compañía hace en forma singular y la capacidad del personal de la compañía es lo que lo singulariza. Esta cita nos hace referencia a las claves de éxito de una empresa que se basa en lo que denominamos los aspectos medulares de competencia es decir que el recurso humano debe ser valioso, único, difíciles de imitar y estar bien organizados.

El cuarto objetivo fue: Estudiar el Desarrollo Turístico desde una perspectiva económica, sociocultural y ambiental en el Municipio de Chepén, año 2018. El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (Organización Mundial del Turismo OMT, 2004). Por lo tanto, esto nos hace referencia de que el turismo tiene que ver con el aspecto económico: Esto demuestra que la sub gerencia de turismo no cuenta con una adecuada gestión y planificación turística para poder potenciar a Chepén como una de las ciudades turísticas relevantes a nivel del Valle Jequetepeque para así poder potenciar nuestra economía local es por ello que debe haber una adecuada planificación dentro de la sub gerencia de turismo. En lo Sociocultural: Podemos analizar de que la población de Chepén sería la más beneficiada si se llevara un mejor manejo de la gestión de los centros turísticos ya que beneficia mucho a la comunidad en general ya que Chepén es la segunda ciudad más importante de la región la libertad, si se planeara de manera adecuada muchas familias de bajos recursos se verían beneficiadas económicamente. En lo Ambiental: Podemos detectar de que los centros turísticos necesitan más apoyo de las autoridades nacionales para hacer que los atractivos turísticos mantengan su esencia arquitectónica, con esto contribuimos a que serían más visitados y generaría más ingresos a la municipalidad y para la población.

V. CONCLUSIÓN

V. Conclusión

1. El proceso de planificación en la sub gerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, está ausente en esta gestión. Lo que se manifiesta actualmente en la carencia de una visión y misión de la actividad turística.
2. La operatividad de la gestión turística de la municipalidad en referencia, hacia la población, está limitada por la insuficiente participación de los actores involucrados en turismo (hoteles, restaurantes, etc.)
3. El área de turismo esta conducida por una Licenciada en Turismo, con colaboradores y fiscalizadores, también cuenta con alumnos en calidad de Practicantes de universidades e institutos que ayudan a potenciar los Programas Turísticos y que cumplen solo labores operativas.
4. El desarrollo turístico vista desde los diferentes puntos tanto económico, sociocultural y ambiental se puede concluir que, si la sub gerencia de turismo tuviera una adecuada gestión y planificación en los puntos mencionados, Chepén se colocaría como una de las ciudades con mayor potencial turístico a nivel de la región.

VI. RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

1. Recomendamos a la municipalidad de Chepén que gestione alianzas estratégicas con empresas privadas e instituciones públicas para ejecutar proyectos planteados, pues así la identidad de los trabajadores y pobladores frente a su cultura se fortalecerá, existiendo un sentimiento de orgullo evitando copiar tipos de culturas que no son característicos de nuestra ciudad de Chepén.
2. El gobierno local debería laborar en conjunto con otras instituciones para promover la participación de los pobladores en las diferentes actividades culturales, educativas y ambientales para así poder ayudar a la concientización de la población para la conservación y protección de los lugares turísticos de la ciudad y a la toma de acciones para mejorar el estado de conservación de los sitios turísticos.
3. Recomendamos a la población en general a ser partícipes de las diferentes propuestas, pues sin la presencia de la población no se podría llegar a ejecutar lo planificado, por lo que es importante el compromiso con cada una de las actividades para el beneficio de los mismos pobladores, y así lograr cambios positivos y un buen desarrollo para el pueblo chepenano.
4. Se recomienda fabricar productos turísticos de manera creativa que resalten la belleza cultural de Chepén; así mismo generarían ingresos económicos en los pobladores de bajos recursos, en lo ambiental recomendamos a la municipalidad llevar una inversión fija de dinero para la conservación de los lugares turísticos con mayores visitas turísticas.

VII.REFERENCIAS

VII. Referencias

- Albitres M. (2014). La gestión turística municipal y el desarrollo del distrito de cascás, provincia gran chimú- región la libertad 2013-2014. Tesis de pregrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Cahuich, A. (2011). Ecoturismo, como una alternativa de uso sustentable de los recursos naturales en el corredor costero Isla Aguada-Sabancuy. (tesis pregrado). Universidad Autónoma del Carmen, Campeche, México.
- Canatur: El turismo en el Perú creció 12.7% en 2013. (12 de julio de 2013). *Perú 21*. Párr. 1. Recuperado de: <https://peru21.pe/economia/canatur-turismo-peru-crecio-12-7-2013-137953>
- Consejo de Desarrollo Económico. (2012). Diccionario de Conceptos Online. Recuperado de: <https://concepto.de/desarrollo-economico/#ixzz3YAqFbND8>
- El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Turismo responsable, un compromiso de todos. (2016). España: Organización Mundial del Turismo y Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Recuperado: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/turismo_responsable_omt_pm_acc_20170126.pdf
- Espinoza, L. (2012). Gestión Municipal y su influencia en el Desarrollo y Cuidado del Patrimonio Cultural del Distrito de Surco. Lima.
- Fayol, H. (1987). Administración Industrial y General. Argentina: El Ateneo Editorial.
- Fernández, J. (2012). Propuestas de Administración. Tareas Universitarias. Recuperado de: <https://tareasuniversitarias.com/jose-antonio-fernandez-arenas-y-supropuesta-de-administracion.html>
- Gamarra, P. (2015). Gestión turística municipal y la conservación del patrimonio cultural murallas de tungasuca en el distrito de Carabaylo en el periodo marzo-septiembre. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía, GERCETUR. (2011). Plan Estratégico Regional de Turismo, PERTUR 2011 – 2021. Trujillo: Gobierno Regional La Libertad.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Kaplan, A. (2014). European Management and European Business Schools: Insights from the History of Business Schools, European Management Journal. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263237314000425>
- Laris, F. (2009). Administración integral. Acervo General – México: ITESO.
- Mincetur (s.f.) Director Regional para las Américas de la OMT visitó CENFOTUR. Recuperado de: <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Miralbell, O. (2007). Gestión de Oficinas de Turismo. Barcelona: VOC.
- Municipalidad Provincial de Chiclayo (2016). Ordenanza Municipal 014-2016- MPCH
- Morales, P. (23 de julio del 2014). Administración de empresas: La administración como una ciencia social compuesta. Recuperado de: <http://aministracione.blogspot.pe/2014/07/laadministracion-como-una-ciencia.html>.
- Rendón, M. (2006). Tomo I: El Municipio Y el Desarrollo Turístico Local. Lima - Perú: Edigrafasa S.R.L. 46
- Rendón, M. (2006). Tomo II: Modelo de Administración Turística Local. Lima – Perú: Edigrafasa S.R.L.
- Rifai, T. (2015). Organización mundial del turismo. España.
- Rifai, T. (2017). El sector turístico y los objetivos de desarrollo sostenible.
- Rodas, A. (2011). Administración básica con casos prácticos. (5ta Ed). México: Limusa.
- Rodas, A. (2011). Administración básica con casos prácticos. (5ta Ed). México: Limusa.
- Organización Mundial de Turismo - OMT. (2005). Introducción al Turismo.
- Organización Mundial del Turismo OMT. (2004). El Desarrollo Turístico Sostenible - Definición. Madrid España.

Organización Muncial del Turismo. (Diciembre 2010). Infome: Proyecto de Gobernanza para el Sector Turismo. Informe Ejecutivo, Estadísticas y Cuenbta Satélite del Turismo, Madrid España.

Organización Mundial de Turismo (2015) Porque el turismo: el turismo: un fenómeno económico social. Recuperado de: <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

Ortiz, A. (2012) Administración Turística. Recuperado de: <http://admituri.blogspot.com/2012/11/administracion-turistica.html>

ANEXOS

Anexos

ANEXO 1

ENTREVISTA A FUNCIONARIA DEL ÁREA DE TURISMO

(SUB GERENTA)

1. ¿Cuánto tiempo tiene en el cargo?
2. ¿Cuáles son los objetivos planteados en el área a corto, mediano y largo plazo?
3. ¿Cuántos proyectos han ejecutado?
4. ¿Con respecto al trato recibido por parte de su jefe Usted se siente satisfecha?
5. ¿Con respecto al trato a la distribución de los beneficios de la actividad turística como ustedes ayudan a los pobladores de Chepén?
6. ¿Realizan actividades de identificación tanto a los trabajadores y pobladores de la ciudad de Chepén sobre sus valores culturales y sociales?
7. ¿Desde su visión personal se conserva los atractivos turísticos de la ciudad de Chepén?
8. ¿Cada cuánto tiempo realizan reuniones para medir logros de objetivos?

ANEXO 2

Encuesta realizada a los Colaboradores de la Sub gerencia de turismo de la Municipalidad de Chepén



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

INDICACIONES

La presente encuesta presenta una serie de afirmaciones referidas a la Gestión de los Servicios Turísticos Municipales y su Impacto en el desarrollo Turístico. Se aplica a todos los colaboradores de la Municipalidad de Chepén. Para cada afirmación se ofrecen 5 opciones de apreciación según el detalle de la tabla. Elija una de ellas y marque con una X en el recuadro respectivo.

Edad: _____

Sexo: _____

Totalmente de Acuerdo	T.A
De Acuerdo	D.A
Medianamente de Acuerdo	M.A
En Desacuerdo	E.D
Totalmente en Desacuerdo	T.D

N°	ITEMS	T.A	D.A	MA	ED	T.D
1	I SECCIÓN: RELACIÓN CON LA SUBGERENTA ¿La comunicación con mi superior directo es positiva?					
2	¿Mi superior directo establece objetivos realistas?					
3	¿Mi superior directo es respetuosa conmigo?					
4	¿La forma de ser de mi superior directo es un buen ejemplo a seguir para desempeñar mi trabajo?					
5	¿Cuándo tengo problemas personales mi superior directo es accesible?					
6	II SECCIÓN: SATISFACCIÓN ¿Qué tan satisfecho te sientes de ser parte de esta Organización?					
7	¿Qué tan satisfecho te sientes con las compensaciones que recibes?					
8	¿Te sientes satisfecho por el trabajo que realizas?					
9	¿Te sientes satisfecho por el trato que recibes dentro de la Organización?					
10	III SECCIÓN: MOTIVACIÓN ¿La actitud de mi superior directo me impulsa a trabajar más?					
11	¿Recibo incentivos por realizar bien mi trabajo?					
12	¿El ambiente de trabajo me impulsa a trabajar?					
13	¿Mi superior directo me apoya para mejorar mi desempeño?					
14	¿Mi superior directo se preocupa por mi superación?					
15	¿Mi superior directo se preocupa por la superación y desarrollo laboral de cada uno de sus empleados?					

ANEXO 3

Confiabilidad – base de datos

SEXO	SUJETO / ÌTEM	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	Total
Mujer	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	71
Mujer	2	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	2	2	3	3	5	55
Mujer	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	2	2	4	5	5	63
Mujer	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	5	59
Hombre	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	2	2	3	5	5	58
Hombre	6	5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	2	3	3	4	5	56
Hombre	7	5	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	2	4	5	5	58
Hombre	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	71
Hombre	9	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	3	2	4	5	5	61
Hombre	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	69
Hombre	11	5	4	5	3	4	5	3	5	5	3	3	3	4	4	5	61
Hombre	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	68
Hombre	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	71
Hombre	14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	68
Hombre	15	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	5	58
Hombre	16	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	64
Hombre	17	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	61
Hombre	18	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	58

Hombre	19	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	4	4	5	60
Hombre	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	5	5	65
Hombre	21	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	2	4	4	5	62
Hombre	22	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	2	2	3	4	5	57
Hombre	23	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	2	4	5	5	58
Hombre	24	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	2	3	4	5	57
Hombre	25	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	2	4	5	5	57
Hombre	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	4	5	65
Hombre	27	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	2	2	4	5	5	57
Hombre	28	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	5	58
Hombre	29	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	2	2	4	5	5	55
Hombre	30	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	2	3	4	4	58
Hombre	31	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	5	5	57
Hombre	32	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	2	2	4	4	57
Hombre	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	5	4	64
Hombre	34	5	4	3	4	3	5	3	5	5	4	3	3	2	4	4	57
Hombre	35	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	5	5	63
Hombre	36	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	2	3	3	4	4	59
Hombre	37	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	5	4	55
Hombre	38	5	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	5	4	57
Hombre	39	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	56
Hombre	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	67
	VARIANZA	0.22	0.64	0.64	0.43	0.68	0.41	0.63	0.22	0.24	0.53	0.25	0.25	0.61	0.31	0.16	

ANEXO 4

Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Maris del Rosario Rivera Zumarán, titular del DNI. N° 18097267, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

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 Chepén, a los 25 días del mes de Junio del 2018


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ruis C. Vardiruo Merino, titular del DNI. N° 17840382, de profesión lic en administración, ejerciendo actualmente como docente a T.C., en la Institución universidad Cesar Vallejo. Chepen

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Municipalidad de Chepen.

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 Chepen, a los 26 días del mes de Junio del 2018

Ruis C. Vardiruo Merino
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Santos Renán JUÁREZ OJICOCTEA, titular del DNI. N° 17932499, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Especialista en Finanzas I, en la Institución UGEL Chepén.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Ugel - Chepén.

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 02 días del mes de Julio del 2018


Firma

ANEXO 5

Permisos a la Municipalidad Provincial de Chepén

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<i>Chepén, 22 de Junio de 2018</i>										
Sr. Alcalde	<table border="1"><tr><td colspan="2">MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CHEPÉN</td></tr><tr><td colspan="2">UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO</td></tr><tr><td>Nº</td><td>22 JUN. 2018 6.361</td></tr><tr><td>Mora U:</td><td>2.0</td></tr><tr><td>Folio:</td><td>01</td></tr></table>	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CHEPÉN		UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO		Nº	22 JUN. 2018 6.361	Mora U:	2.0	Folio:	01
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CHEPÉN											
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO											
Nº	22 JUN. 2018 6.361										
Mora U:	2.0										
Folio:	01										
Estimado. Nelson Eduardo Kcomt Che:											
Presente.-											
<p>Dentro del proyecto de investigación de los futuros Administradores de la Universidad Cesar Vallejo Chepén, se considera muy importante la realización del Proyecto de investigación.</p>											
<p>En este marco, nuestros estudiantes de IX ciclo de la Escuela de Administración que cursan la asignatura de Proyecto de Investigación, en la cual los alumnos desarrollan un estudio en algún aspecto.</p>											
<p>Los estudiantes más adelante señalados, están desarrollando su Proyecto de Investigación "Gestión de los Servicios Turísticos Municipales en la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén y su impacto en el desarrollo turístico, año 2018"; cuyo metodólogo es el docente Elmis Garcia Zare.</p>											
<p>Es de nuestro interés que esta investigación se pueda desarrollar con los trabajadores que asisten a la municipalidad de Chepén, especialmente en el área de Turismo. El objetivo de esta petición es que los estudiantes evalúen la gestión de los servicios turísticos. Una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregará el Proyecto de Tesis a su Institución.</p>											
<p>Es importante señalar que esta actividad no conlleva a ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias del centro. De igual manera, se entregará a los apoderados/usuarios un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explicará en qué consistirá la evaluación.</p>											
<p>Los alumnos que llevarán a cabo esta actividad son:</p>											
<ul style="list-style-type: none">✓ Ballena de la cruz, Jhahayra Katherine✓ Bueno portilla, Carlos Leonardo✓ Chuquilín Díaz, Karla Melissa✓ Deza Mendoza, Kiara Kassandra											
<p>Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despiden.</p>											
<p>Atte.</p>											
<p>Prof. García Zare, Elmis Jonatan</p>											
<p>Los Alumnos Autores del Proyecto de Investigación</p>											



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN
GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
Sub Gerencia de Turismo



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Chepén, 27 de junio del 2018

OFICIO N°030-2018/MPCH-GDE-SGT

Sr.:
ELMIS JONATAN GARCÍA ZARE
DOCENTE UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Presente.-

REF.: CARTA DE RGTR0 N°6361-2018 DEL 22/06/18

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo, a la vez en relación al documento de la referencia mediante el cual solicita se les brinde las facilidades a los estudiantes del IX Ciclo de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo- Filial Chepén, para la realización del Proyecto de Investigación "Gestión de los Servicios Turísticos Municipales de la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Chepén y su Impacto en el Desarrollo Turístico".

Al respecto preciso a Usted que esta entidad edilicia ha considerado pertinente brindar el apoyo solicitado, a través de la Sub Gerencia de Turismo a mi cargo, debiendo realizarse previamente las coordinaciones, con la finalidad de lograr que el Proyecto de investigación anteriormente referido, se desarrolle de la manera más eficaz.

Sin otro particular, me despido de Usted reiterando mi consideración y estima personal.

Atentamente,



MSc. ELMIS GARCÍA ZARE
DOCENTE UCV.

C.c
 Archivo

ANEXO 6

Recursos Culturales con los que cuenta la Provincia de Chepén

Vía Crucis



Casa Hacienda Talambo



Casa Hacienda Lurifíco



Plaza de Armas de Chepén



Yo KARLA MELISSA CHUQUILÍN DÍAZ, identificada con DNI N° 75055319, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA SUB GERENCIA DE TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD DE CHEPÉN Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO TURÍSTICO, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 75055319

FECHA: 21 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Elmis Jonatan García Zare, docente de la Facultad...de ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Chepén, revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión de la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén y su Impacto en el Desarrollo Turístico, 2018", del estudiante Carlos Leonardo Bueno Portilla, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chepén, 21 de Diciembre del 2018

Firma

Elmis Jonatan García Zare

DNI: 43124406

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Yo, Elmis Jonatan Garcia Zare, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chepén, revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión de la Sub Gerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén y su Impacto en el Desarrollo Turístico, 2018", de la estudiante Karla Melissa Chuquilín Díaz, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chepén, 21 de Diciembre del 2018



Firma

Elmis Jonatan Garcia Zare

DNI: 43724406

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

la escuela de administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Chusquilitin Díaz Karla Melissa

INFORME TITULADO:

Gestión de la sub gerencia de turismo de la municipalidad de Chepén y su impacto en el desarrollo turístico, 2013.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de diciembre de 2015

NOTA O MENCIÓN: 13



Rodriguez Paul

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bueno Portilla Carlos Leonardo.

INFORME TITULADO:

Gestión de la sub gerencia de turismo de la municipalidad de Chapín y su impacto en el desarrollo turístico, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 13



Rodrigo P. P.
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN