



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Gestión turística municipal en la zona monumental del Callao,
2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Alejos Murrieta, Liz Roxana (ORCID: 0000-0002-1197-7373)

ASESORA:

Mg. García Cabrera, Clara Ivett (ORCID: 0000-0003-0978-9020)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Patrimonio y Recursos Turísticos

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria:

A mis Padres:

Rosa y Carlos, por educarme con valores y enseñarme a luchar por conseguir las metas propuestas. Gracias, por su cariño y esfuerzo durante mi desarrollo como persona y profesional.

Agradecimientos:

A mis familiares, por su apoyo constante para culminar la universidad,

A los profesores Clara Ivett y Carlos Tovar, por su paciencia y asesoría durante el desarrollo de la investigación,

A mis amigos más cercanos por la motivación y consejos para seguir adelante.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	24
3.3 Escenario de estudio	25
3.4 Participantes	25
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6 Procedimiento	26
3.7 Rigor científico	27
3.8 Método de análisis de datos	27
3.9 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Resumen

El presente estudio tiene como finalidad analizar la gestión turística Municipal en la zona monumental del Callao. Asimismo, se centra en un enfoque cualitativo de nivel descriptivo, teniendo como diseño de investigación el estudio de caso. Siguiendo la metodología planteada se contó con la participación de 15 personas entrevistadas a profundidad, entre las que destacan los funcionarios del área turística de la Municipalidad del Callao y actores con conocimientos sólidos en el sector turístico, quienes fueron seleccionados mediante el muestro no probabilístico por bola de nieve, por lo que se realizó una búsqueda minuciosa para encontrar a los informantes clave con el propósito de esclarecer interrogantes específicas detalladas en un guion de entrevista. Una vez interpretados los resultados se concluyó que la gestión turística municipal en la zona monumental del Callao está en constante mejora, se viene trabajando en la creación de instrumentos de planificación e implementación de proyectos turísticos. Sin embargo, aún es notable la falta de articulación de actores turísticos para idear nuevas acciones de preservación patrimonial y promoción del destino. Por lo que se recomienda concretar sesiones de dialogo con actores públicos y privados para mejorar los procesos de planificación y desarrollo de proyectos, poner énfasis en el control y mantenimiento de bienes patrimoniales en estado de abandono; y generar alianzas para incrementar las estrategias de promoción turística local.

Palabras clave: Gestión turística, Municipalidad, Zona monumental.

Abstract

This study aims to analyze municipal tourism management in the monumental area of Callao. Likewise, it focuses on a qualitative descriptive approach, with the case study as research design. Following the proposed methodology, 15 people were interviewed in depth, among which the officials of the tourist area of the Municipality of Callao and actors with solid knowledge in the tourism sector, who were selected through non-probabilistic ball sampling of snow, so a thorough search was carried out to find the key informants in order to clarify specific questions detailed in an interview script. Once the results were interpreted, it was concluded that municipal tourism management in the monumental area of Callao is regular, work has been done on the creation of planning and implementation instruments for tourism projects. However, the lack of articulation of tourism actors to devise new actions of heritage preservation and destination promotion is still notable. Therefore, it is recommended to carry out dialogue sessions with public and private actors to improve the planning and development processes of projects, putting emphasis on the control and maintenance of heritage assets in a state of abandonment; and generate alliances to increase local tourism promotion strategies.

Keywords: Tourism management, Municipality, Monumental zone.