



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

Percepción de los pobladores sobre la gestión turística municipal en
el distrito del Rímac en el periodo septiembre del 2016 – julio del
2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Escobedo Ninaja Giovanni Javier Levier (ORCID: 0000-0002-2257-2929)

ASESOR:

Mg. Tovar Zacarias Carlos (ORCID: 0000-0003-0115-221X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Patrimonio y Recursos Turísticos

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado a mi madre, mis abuelos que son la fortaleza de cada día y a mi padre que me guía desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a la municipalidad del Rímac que me dio todas las facilidades del caso, así también agradecer a los residentes del Rímac que gentilmente ayudaron para concluir esta investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y Operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra y muestreo.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	26
3.5. Procedimiento.....	27
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos Éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIÓN.....	44
VII: RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01:	La municipalidad del Rímac cuenta con objetivos claros para el desarrollo turístico.....	30
Tabla 02:	La municipalidad del Rímac realiza adecuadas acciones enfocadas al turismo.....	31
Tabla 03:	El distrito del Rímac aprovecha oportunidades que brinda el turismo en el Perú.....	32
Tabla 04:	La municipalidad del Rímac tiene una organización adecuada para impulsar el turismo.....	33
Tabla 05:	La municipalidad del Rímac cumple todas sus funciones enfocadas al turismo.....	34
Tabla 06:	Percibe usted al personal de la municipalidad del Rímac se encuentra motivado al realizar su trabajo para el desarrollo del turismo.....	35
Tabla 07:	Reconoce el liderazgo de la municipalidad del Rímac para el desarrollo turístico en el distrito.....	36
Tabla 08:	Existe buena comunicación entre la municipalidad y los demás actores involucrados en el turismo.....	37
Tabla 09:	La municipalidad del Rímac muestra los logros de sus resultados enfocados al turismo.....	38
Tabla 10:	La municipalidad del Rímac corrige y modifica para mejorar sus procesos administrativos enfocados en el turismo.....	39

RESUMEN

La presente investigación busca determinar la percepción de los vecinos en la gestión turística municipal del distrito del Rímac; dando a conocer las fortalezas que cuenta dicho distrito, así como también las debilidades que esté presente, a su vez reconociendo herramientas para el desarrollo económico y social del distrito rimense.

Dicha investigación fue de naturaleza descriptiva, diseño no experimental, de corte transversal, así también la población del distrito rimense es de 164.911 conformada por ambos sexos mayores de 18 años, con una muestra de 245 personas las cuales residen en dicho distrito. Para este estudio se emplearon instrumentos de recolección de datos como el cuestionario donde se midió la percepción de los vecinos en cuanto a la gestión turística municipal, llegando a la conclusión que los vecinos del Rímac perciben una aceptable gestión turística municipal, pero con tendencia a una mejora continua.

Palabras clave: Turismo, Gestión municipal, Turismo cultural, Gestión turística

ABSTRACT

The present research seeks to determine the perception of the inhabitants in the municipal tourist management of the district of Rímac; Making known the strengths that the said district has, as well as the weaknesses that are present, in turn recognizing tools for the economic and social development of the district rímente.

This research was descriptive in nature, non-experimental design, cross-sectional, so the population of the district rímente is 164,911 conformed by both sexes over 18 years, with a sample of 245 people who reside in said district. For this study data collection instruments were used as the questionnaire where the perception of the inhabitants was measured in terms of the municipal tourist management, arriving at the conclusion that the residents of the Rímac perceive an acceptable municipal tourist management, but with a tendency to a Continuous improvement.

Keywords: Tourism, City management, Culture tourism, Tourism management

I. INTRODUCCIÓN

Por muchos años en el distrito del Rímac las estructuras que ahora son atractivos turísticos, pertenecieron a la más elegante y sofisticada sociedad de Lima; casonas o puntos de encuentros de la alta alcurnia. Ahora luce abandonado y sin el mayor cuidado por parte de los pobladores, tal vez por la falta de educación o por la ignorancia que los aqueja; sin dejar de lado el poco interés de las entidades estatales por mantener el cuidado y preservar la identidad cultural que se pierde con el pasar de los años siendo desplazada por la modernidad.

Como se sabe el distrito del Rímac resalta por haber tenido una rica historia virreinal y dejar en ella muchas historias de la lima antigua, dentro de estos atractivos podemos encontrar la Alameda de los Descalzos, que nos transporta a un espacio lleno estatuas representadas cada una por el signo zodiacal. También el Cerro San Cristóbal, el mirador natural hacia todo Lima. Sin dejar de lado el Convento de los Descalzos con sus exposiciones de pinturas coloniales, ambientes decorados con detalles aún conservados a pesar del tiempo. Y por último Plaza de Toros de Acho, primera y más antigua plaza de toros de Sudamérica y una de las más antiguas en el mundo cuenta además con un museo taurino, exposiciones de pinturas, así como fotografías, indumentaria e implementos usados en las corridas de toros; todos estos atractivos nombrados se encuentran actualmente en un estado de abandono por décadas.

Sin embargo estas últimas elecciones municipales se eligió al actual alcalde Enrique Peramas el cual tomó cierto interés en el cuidado e importancia de dichos atractivos turísticos; pero la poca conciencia y falta de identidad de los pobladores con su distrito hacen que las obras no tengan el debido cuidado e importancia que se necesita, a la vez los pocos ingresos que recibe la municipalidad mediante el pago de los arbitrios e impuestos de los vecinos rimenses es menor para designar obras de mantenimiento o remodelación, por si fuera poco la Municipalidad de Lima actualmente no toma el interés de preservar dichos atractivos que forman parte importante del Centro Histórico de Lima.

La investigación tiene como problema general ¿Cómo perciben los residentes la gestión turística municipal en el distrito del Rímac? Y como problemas específicos ¿Cuál es la percepción de los residentes sobre la planificación turística municipal en el distrito del Rímac? También ¿Cuál es la percepción de los residentes sobre la organización turística municipal para el distrito del Rímac? Además ¿Cuál es la percepción de los residentes sobre la coordinación que realiza la municipalidad en el distrito del Rímac? Y por último ¿Cuál es la percepción de los residentes sobre el control municipal en la actividad turística en el distrito del Rímac?

Actualmente la gestión del municipio no anda bien en el distrito rimense y no se conoce hasta el momento algún estudio realizado en el distrito del Rímac, que posea un análisis para la solución a este problema que aqueja varios años al distrito, se evaluó el desempeño actual por medio de indicadores, es por tal razón que dicha investigación ayudó a determinar si existe una buena gestión turística municipal mediante la percepción de los vecinos del distrito.

La investigación busca que el distrito del Rímac tenga una adecuada gestión turística municipal, para ello tenemos que dar a conocer y explicar la posible falta de interés de la municipalidad del Rímac dando como consecuencia problemas de planificación, organización y participación entre la entidad estatal y los diversos actores sociales como la empresa turística y los habitantes; además de aportar con algunas alternativas y posibles soluciones para una mejor gestión turística municipal en el distrito del Rímac así también brindar soluciones a la comunidad involucrando a todos los actores que conforman el sector turístico en el distrito convirtiéndolos promotores activos del desarrollo logrando una mejor economía y calidad de vida.

Además, en la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la percepción de los residentes en la gestión turística municipal del distrito del Rímac. Lo cual nos indicará como se ha manejado la gestión turística municipal en el distrito para detectar cuales son los pros y contras que se están llevando a cabo en esta gestión, de esta manera se detectara el nivel de compromiso que tiene el municipio con su comunidad para el desarrollo turístico.

Asimismo, se plantearon objetivos específicos: Determinar la percepción de los residentes sobre la planificación turística municipal en el distrito del Rímac. Así como, Determinar la percepción de los residentes sobre la organización turística municipal en el distrito del Rímac. Y también, determinar la percepción de los residentes sobre la coordinación que realiza la Municipalidad del Rímac para el crecimiento del turismo. Por último, determinar de qué manera perciben los residentes el control municipal en la actividad turística en el distrito del Rímac.

II. MARCO TEÓRICO

En la actualidad no existe algún estudio realizado a la gestión turística municipal como tal en el distrito del Rímac. No obstante, podemos encontrar varios estudios nacionales e internacionales vinculados a la gestión turística municipal, con respecto a tesis nacionales:

Beltrán (2011), en su tesis llamada “impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de Ayacucho”, donde se buscó identificar de una adecuada manera la percepción de los futuros potenciales turistas con respecto a la región Ayacucho y poder definir qué elementos potenciales se pudo administrar eficientemente para lograr incrementar e impulsar el turismo, y que estos fueron constituidos como herramientas de desarrollo económico, social y logró cambiar una imagen positiva de la región de Ayacucho.

Así mismo el autor usó el diseño exploratorio cualitativo también utilizó como instrumento la entrevista a profundidad no estructurada y también la revisión documentaria, por último, se identificó la percepción de los turistas nacionales y extranjeros cerca de la región. Su investigación concluyó que si bien era cierto la región de Ayacucho se le conoce por sus iglesias, es por tal motivo que la demanda crece en semana santa, sin embargo, es necesario elaborar un inventario con todos los destinos turísticos con los que cuenta el lugar, para que estos sean visitados y cuenten con una alternativa más para el turista. Así mismo se demostró que la región Ayacucho proyecta una imagen de inseguridad y desconfianza debió a los sucesos cometidos en la época del terrorismo que aun pesan sobre la ciudad.

Casas (2012), con su tesis llamada “Influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya 2007-2010”. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo sostenible en Ilabaya, perteneciente al departamento de Tacna, para esto se llevó a cabo una investigación descriptiva relacional entre gestión turística municipal y desarrollo local sostenible; se llegó a la conclusión de que la gestión turística municipal del distrito de Ilabaya no es eficiente; ya que

existieron evidencias que gran parte de las autoridades no habían previsto dentro de su gestión un adecuado plan municipal turístico y promoción turística así como a la vez la capacitación de estos.

También Tejeda (2014), en su tesis llamada “Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao”, tuvo como objetivo general plantear la gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista que permitiera mejorar así como perfeccionar los servicios que ofrece la municipalidad, para lo cual desarrolló una investigación de análisis explicativo y demostrativo, para lo cual se procedió al efectuar un ordenamiento de los resultados de análisis así como observaciones establecidas; la investigación llegó a la conclusión que la capacitación en gobierno regional del Callao se había desarrollado de una forma limitada considerándose como una actividad regular, así como la falta de innovación para optimizar el fortalecimiento de la administración y así se estaría creando a una gestión sin aspiraciones a trascender.

Por otro lado Hurtado (2011) indica, en su tesis llamada “La gestión municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo Cajamarca, años 2007-2010”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de articulación entre la gestión municipal y el plan de desarrollo local en el distrito de San Andrés de Cutervo perteneciente al departamento de Cajamarca, para el avance de este estudio científico se emplearon entrevistas, encuestas y análisis documental; la investigación llegó a la conclusión que los presupuestos institucionales de apertura de la municipalidad de San Andrés de Cutervo, carecen de metas claras y precisas, como son los objetivos institucionales, resultados esperados, además estas no guardaban una relación con las políticas públicas de la municipalidad.

Con respecto a las tesis internacionales, según indica Pailiacho (2013), con su tesis llamada “Diseño de un modelo de gestión turística sostenible para el aprovechamiento del patrimonio natural y cultural de la microcuenca del río Chimborazo”, tuvo como objetivo general determinar el diseño de un modelo de gestión turística enfocado en la sostenibilidad para la explotación de los

patrimonios naturales y culturales, mediante el análisis de la situación actual del turismo, para lo cual desarrolló un análisis situacional; la investigación llegó a la conclusión que el planteamiento sobre de la sostenibilidad turística en la localidad, es solo una propuesta que no se lleva a la realidad que pueda permitir activar la economía local, ya que se puede ver el limitado acceso con el que cuenta las personas a servicios básicos además con la escasa comunicación vial y con la falta puesta en valor de los recursos y atractivos que posee. Unos de los puntos positivos es la oferta de la localidad ya que la población tiene una predisposición a incurrir en actividades turísticas para generar ingresos, actividades como es de hospedaje, restaurantes, guías turísticas.

De igual manera Martínez y Escalona (2012), en su tesis llamada “La gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé”, en este artículo se investigó la municipalidad de Chiloé al sur de Chile. Este es un estudio científico con enfoque cualitativo que tuvo como objetivo general realizar una evaluación de la gestión turística municipal del archipiélago de Chiloé mediante la comparación de las competencias teóricas y reales en planificación y ordenación de la actividad, así como de orientar la gestión turística local para una mayor competitividad territorial, empleo estudios de tipo exploratoria y técnica de recolección de datos. Este estudio llegó a la conclusión de que la municipalidad de Chiloé realiza una gestión básica como limitada con poca responsabilidad en planificación y gestión de la actividad turística a nivel comunal y provincial. Uno de los aspectos con mayor déficit es la relación con la alta rotación e inestabilidad laboral profesional en el área de turismo por el bajo presupuesto que maneja la municipalidad.

Otro problema a resaltar es el municipio de Chiloé no tiene una dirección de turismo, además que no se involucra de manera activa en las participaciones de procesos de planificación para el desarrollo de la comunidad; así también es importante mencionar que la carencia de estudios y estadísticas sistemáticas de la localidad, poca información turística entre otras cosas hace del municipio de Chiloé una municipalidad con muchas limitaciones.

Así mismo, Santana (2012), con su tesis llamada “Instrumentos de planificación de la gestión municipal chilena”, en esta tesis es cualitativo descriptivo, tuvo

como objetivo general investigar los principales instrumentos de la planificación utilizados en la gestión de la municipalidad de Chile; así como el plan de desarrollo comunal, plan regulador comunal y presupuesto municipal. Este estudio llegó a la conclusión que en la mayoría de casos los instrumentos antes mencionados como el plan de desarrollo comunal, plan regulador comunal y presupuesto municipal solo se ejecutan para cumplir con normas y exigencias legales, principalmente en el caso del plan de desarrollo comunal el cual no es visto como un medio para alcanzar una óptima gestión municipal el cual sea más eficiente y eficaz. También se pudo determinar que en algunas excepciones consideraban la participación local durante todo el proceso dejando de lado sus inquietudes y dudas, muy por el contrario, los procesos se elaboraban de manera interna por los encargados de la municipalidad a puertas cerradas.

La gestión está relacionada con la palabra acción, con el único propósito de llegar al logro de objetivos establecidos con anticipación. Es decir que la gestión es un grupo de acciones enfocadas a alcanzar un objetivo a largo o mediano plazo, tomando en cuenta los factores internos y externos propios de la empresa. Así también se puede entender que la gestión es un conjunto de operaciones que se llevan a cabo para dirigir o administrar los recursos de la empresa u organización.

Según Hernández y Pulido indica:

La gestión se define como el proceso intelectual creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva — empresa, negocio o corporación — mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer, y al mismo tiempo coordinar los recursos o capitales económicos, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos. (Hernández & Pulido, 2011, p.2)

Para una adecuada gestión se necesita cuatro etapas en las cuales se desarrollará diferentes aspectos desde lo interno hasta lo externo, estas etapas son planeación, organización, dirección, control.

La planeación, es el proceso a realizarse a un tiempo determinado, alcanzando el objetivo de manera eficiente bajo ciertos parámetros. Al respecto Hernández y Pulido (2011, p.170) “planeación es la proyección impresa de las acciones de corto, mediano y largo plazos de las empresas para que operen con éxito en el contexto en donde actúan, lo cual permite administrar sus recursos, organizarlas internamente, dirigirlas, gerenciarlas y controlarlas”.

La organización, es el grupo de acciones a realizar a un determinado tiempo estas se rigen bajo funciones y normas que sean coherentes y se integren entre sí, con la finalidad de llevar a cabo los objetivos de la institución. Según Hernández y Pulido (2011, p.192) “organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.

La dirección, son las actividades que se llevarán a cabo por los gerentes el cual pone en movimiento las acciones pertinentes, dirige lo que se pautó según lo planificado. Al respecto Hernández y Pulido (2011, p.214) indican que “la dirección infiere a una conducción que se realiza hacia un rumbo claro, para lograr el objetivo de la empresa”.

El control, se encarga de verificar o comprobar los procesos para lograr el objetivo propuesto, además de medir el resultado final. Al respecto Hernández y Pulido citando a Reyes (2011, p.240) “el control es un elemento vital de un sistema administrativo, ya que permite a las empresas autorregularse y mantener su desarrollo en los términos deseados desde la planeación”. Por último, son los procedimientos con los cuales se va regir la institución o empresa, dentro de un marco legal establecido por la constitución del Perú, así como normas u ordenanzas.

También otro punto importante es la competitividad en la gestión, al respecto Oyarzún y Szmulewics indica:

La competitividad sistémica requiere alta calidad de coordinación entre los privados, entre los públicos y entre los privados y públicos. Para ofrecer servicios de calidad y ser competitivos, no basta con lograr estándares adecuados, los agentes involucrados deben estar sincronizados en tiempo. Existen barreras a la cooperación: falta de información sobre con quienes es posible cooperar; falta de confianza en las motivaciones externas a la cooperación; falta de seguridad en la propia idoneidad para cooperar; excesivo afán de protagonismo; cierta dosis de autoritarismo, conflictos interprivados, conflictos interpúblicos, atomización del sector privado, multiplicidad de organizaciones involucradas, carencia de instrumento ordenador que impulse la coordinación pública; competencias dispersas, etc. (Oyarzún & Szmulewics, 1999, p.97)

En resumen, es de suma importancia incorporar sistemas dinámicos más capaces de tener medidas comercializadoras y más efectivas como asociaciones conformadas por autores turísticos, así también como fundaciones en el cual se pueden dar como resultado sistemas bien organizados y una gestión eficaz.

Por otra parte, es importante en una institución pública o privada tener un modelo de gestión en el cual guiarse, este debe de garantizar procesos eficaces desde las funciones básicas como conceptos aplicados, la organización y la ejecución de actividades propuestas.

Para establecer y desarrollar una óptima gestión es fundamental tener personas capaces y eficientes con el perfil requerido en cada puesto según las políticas de la empresa, desarrollando sus conocimientos conjuntamente con el desarrollo de la parte humana es decir gestionar el talento humano, sacar el potencial de cada persona para elevar la productividad.

La planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas eficientes para fomentar un mejor rendimiento. Al respecto Tejada se refiere:

La definición del principio que rige a la gerencia del talento humano es la que señala que la dirección y la gestión en la organización se basan en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas. En otras palabras, se parte de la relevancia que se le da al individuo como ser con potencialidades que pueden desarrollarse en beneficio de sí mismo y de su entorno. (Tejada, 2003, p.117)

A la vez impulsar las competencias de cada trabajador administrativo de la municipalidad mediante la gestión por competencias este es un desarrollo que ayuda a saber las capacidades de los trabajadores y la relación con cada puesto de trabajo. Al respecto Tejada (2003, p.119) indica que “las competencias se definen como un conjunto de comportamientos que se manifiestan en un ámbito específico y tiene como finalidad obtener un resultado eficiente y eficaz”.

Para una empresa o institución es importante tener en cuenta la gestión de calidad para dirigir, controlar de una manera óptima para satisfacer, así como superar las expectativas de todos los actores. Al respecto la OMT (1998 p.349), indica que la “gestión de calidad se define como un proceso que comprende en identificar, asumir, satisfacer y superar continuamente las expectativas y necesidades de todos los actores involucrados en la entidad como clientes, empleados, directivos, propietarios, proveedores y comunidad en relación a los productos y servicios”.

También por otra parte Camisón, Cruz y Gonzales (2006, p.50) se refiere a la “gestión de la calidad como un grupo de procedimientos de forma aleatoria, siendo esta puntual, así como coyuntural para los diversos aspectos del proceso administrativo”.

Por otro lado, tener en cuenta que ofrecer servicios de calidad y ser competitivos, así también mantener a todos los autores involucrados sincronizados y lograr estándares adecuados u óptimos para el mejor desempeño de la gestión, existe

el Premio a las Buenas Prácticas de Gestión, organizado por el C.A.D. anualmente las cuales tienen los siguientes criterios para medir indicadores de impacto, relevancia, iniciativa, creatividad, eficiencia, integralidad.

Indicadores de impacto, en este aspecto se tiene que explicar y argumentar el impacto originado por las personas, así como en las instituciones por medio de indicadores concretos. Tener en claro que los impactos no reflejan resultados directos de la experiencia, por caso contrario los efectos positivos de dichos resultados tuvieron en el bienestar del poblador.

Relevancia, dar a entender la importancia del problema o situación a afrontar o está afrontando y cuan efectivo es el resultado, desde un contexto del planteamiento hacia la práctica, para esto se necesita señalar los problemas centrales y los problemas secundarios también la ejecución de las soluciones que se plantea para cada uno de los problemas antes mencionados.

Iniciativa, en la práctica se debe de haber implementado medidas o acciones legales partiendo de una voluntad o iniciativa propia de la institución. Esto quiere decir no haber tomado decisiones o haber desarrollado acciones en base de un mandato legal por el contrario si la práctica tuvo un origen de iniciativa propia con fe de voluntad que va más allá del cumplimiento del marco legal es digno de reconocerlo y fortalecerlo para el beneficio propio de la institución.

Creatividad, tiene que ser una institución con ideas innovadoras como originales en sus diferentes fases, debe de mostrar un diseño creativo, implementarlo, innovador y supervisora de la experiencia requerida.

Eficiencia, se debe de mostrar la eficacia del uso del patrimonio para la implementación. Para esto se deberá tomar en consideración la cantidad y calidad de los recursos que posee, como también el presupuesto y las facilidades que tiene la entidad. También señalar informes de estrategia que se hayan adherido como medida o políticas de control, manteniendo la calidad del servicio.

Integralidad, en este último punto involucra el campo institucional, la estrategia que se optó y la política pública que implica su ejecución. De esta forma se puede demostrar que la experiencia no es un producto aislado del esfuerzo y empeño, sino por el contrario responde a objetivos institucionales.

La gestión turística se enfoca en administrar e incorporar la actividad turística como una fuente de ingresos que beneficia a actores locales, así como a entidades privadas y públicas.

Según el SERNATUR del gobierno de Chile indica que:

El objetivo del Programa de Turismo Municipal, es lograr que los municipios incorporen la actividad turística dentro de su gestión anual como un tema relevante, comprendiendo que el fortalecimiento y desarrollo de esta actividad se logra cuando se hace en forma sistemática y asociativa, ya que toda acción que se emprenda a nivel local puede tener implicancia a nivel regional y nacional. (párr. 4)

Por otra parte el SECTUR (2010) del gobierno de México se refiere que la gestión turística municipal como a la planificación y cuidado que contribuya a la conservación así como al aprovechamiento de los recursos naturales como culturales propios de un lugar determinado, así como a su progreso económico, pero la planificación sin una adecuada gestión no puede servir de mucho ya que tendrá varios déficits; caso contrario una adecuada gestión planificada ordenada y organizada hará que todo funcione bien para el éxito del desarrollo turístico.

Así también el SECTUR (2010) indica que para dar inicio a un buen plan de gestión se debe tener en cuenta el seguimiento y control, ya que ciertas circunstancias se pueden presentar a futuro generando cambios es por tal motivo el “seguimiento y control” sirve para tener un registro del cumplimiento de los objetivos, así como también de la ejecución de actividades o evaluaciones. Luego está la “coordinación” que involucra a todos los actores de la localidad, coordinación con los entes superiores del sector público, como instituciones autónomas, ministerios públicos, gobierno departamental y en el sector privado

dirigido por pequeñas, medianas o grandes empresas. Por otro lado, la “participación popular” es de suma importancia para el proceso de planeación, así también en la gestión del desarrollo turístico de la comunidad. Incluir la colaboración activa de los pobladores es de vital importancia para que estos se involucren con el proyecto. Otro punto es el “apoyo al sector empresarial” el cual es importante ayuda al desarrollo de la actividad turística, está vinculada al impulso a las pequeñas, medianas y grandes empresas que juntas aportaran para sacar adelante el turismo.

Así mismo el SECTUR (2010) se refiere al “sistema de información turística” como una base de datos que guarda un específico registro sobre la evolución del turismo en el municipio, ha sufrido cambios constantes a lo largo del tiempo guarda características y comportamientos específicos del turismo. La “capacitación y formación” implica a todos los actores que intervienen desde el ciudadano común pasando por los empresarios hasta los funcionarios públicos de la municipalidad; estos deben de tener una predisposición a realizar las cosas de la mejor manera posible, una buena gestión necesita tener personas formadas y capacitadas en cada área que les toca ejercer. La “gestión de la calidad”, es conveniente enfatizar que este punto va de la mano con la administración local y con el sector privado, ya que ambas partes deben de llegar a un acuerdo de la calidad que debe ser su objetivo prioritario, esto debe ser entendido por todas las partes involucradas desde el sector público hasta el sector privado con ciertas normas que especifiquen beneficios y oportunidades para ambos así también como normas que la regulen. Y por último está el “financiamiento municipal” que se rige por un conjunto de normas que la regulan, la asignación de presupuesto, así como también la ejecución de obras públicas del municipio. Un buen financiamiento es clave para tener una adecuada gestión municipal, depende de este órgano público disponer y administrar de una mejor manera el presupuesto para el desarrollo local.

Según el SECTUR (2010) se refiere a que hay que tener presente dos principales condiciones imprescindibles para el desarrollo de una mejor gestión municipal. El primero es el incremento de los ingresos del municipio independientes a las

aportaciones de la administración central; y el segundo es la adecuada administración de la contabilidad, así como el presupuesto del municipio.

Según Pedersen nos indican en el manual gestión del turismo en zonas del Patrimonio Mundial:

Las metas y objetivos imparten una dirección a la gestión del sitio y marcan pautas para determinar las experiencias que se ofrecerán a los visitantes, así como los límites del desarrollo turístico. La formulación de metas y objetivos es también la clave del éxito de otros programas, comprendidas las actividades de promoción e interpretación y la evaluación de la capacidad de acogida. Es indispensable también contar con objetivos de gestión precisos a fin de establecer normas de supervisión. (Pedersen, 2005, p. 48)

En la actualidad el distrito del Rímac cuenta con diferentes atractivos turísticos, así como recursos turísticos que forman parte del patrimonio del Rímac y del Perú, pero estos se encuentran en un estado de abandono por parte de la municipalidad, para esto se necesita una adecuada gestión del patrimonio.

La gestión del patrimonio es la capacidad de llevar una buena administración de objetos o recursos que tiene una importancia relevante para la humanidad. Al respecto Guzmán y García indican:

La gestión del patrimonio está dada por la eficiente administración de recursos (patrimoniales, humanos, económicos y de todo tipo) ordenada a la consecución de objetivos sociales. Cualquier acción gestora explícita debe estar dotada de objetivos y ser integral, es decir, que contemple todas las actuaciones relacionadas con el bien patrimonial desde el momento de su planificación hasta la presentación de los resultados. (Guzmán y García, 2010, p.11)

El concepto turismo la podemos encontrar en la época moderna de Europa, proviene del verbo en inglés “to tour”, y este se origina a la vez del francés “tour”, según Beltrani se refiere a:

La palabra *tourism* cómo *tourist* procede de la misma raíz. En realidad, *tourism* tiene su origen en *tourist*, porque el turismo comienza a estudiarse como una derivación del modo de denominar a un tipo particular de viajero. De acuerdo a Margarita Barreto, hay que remontarse hasta el siglo XVII para encontrar el surgimiento del concepto de turismo. (Beltrani, 2010, p.8)

Según la Organización Mundial del Turismo (1994, citado en O.M.T., 1998) “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.

Así también el turismo es una actividad muy arraigada en nuestro mundo globalizado, realizar actividades que impliquen salir del lugar de residencia con fines de ocio por un tiempo determinado ya es catalogado como turismo.

Según la OMT (s.f.) indica que:

El turismo es un fenómeno cultural, social y económico relacionado con el movimiento de las personas o lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas, residentes o no residentes) cuyas actividades implica un gasto turístico (párr. 2).

Por otra parte, Hunziker y Krapf (1942, citado en Guerrero & Ramos, 2014) afirma que “el turismo es la totalidad de las relaciones y fenómenos generados por el viaje y la estancia de forasteros, siempre y cuando la estancia no implique el establecimiento de una residencia permanente y no esté relacionada con actividades remuneradas.”

Al respecto Fuller (2008, p.35) se refiere al turismo cultural como “aquella forma de turismo que tiene por objeto, entre otros fines, el conocimiento de los monumentos y sitios histórico-artísticos, y de las manifestaciones inmateriales como conocimientos tradicionales, estilos de vida, tradiciones, etc.” En el distrito del Rímac el tipo de turismo que más se puede practicar es el turismo cultural, este tipo de turismo está conformado por un conjunto de visitantes que se desplazan por diferentes atractivos turísticos con el fin de conocer la cultura tradicional de la Lima Colonial.

El Rímac está considerado como “ciudad patrimonio mundial” por la UNESCO, con el cual es el primer distrito en pertenecer a la organización de las ciudades del patrimonio mundial (O.C.M.P.), siendo a la vez la cuarta ciudad reconocida detrás de Lima, Arequipa y Cusco.

Este distrito cuenta con casas de personajes importantes que formaron parte de nuestra historia, así como conventos, iglesias, capillas, sitios arqueológicos, entre otros. Los recursos antes mencionados son muestra del legado virreinal que se puede observar, admirar y a la vez transmitir sensaciones sobre los inicios de la Lima antigua.

Los recursos turísticos del Rímac son de suma importancia cultural ya que cuenta con importantes lugares los cuales los visitantes o turistas pueden tener horas de ocio y de aprendizaje, su historia es tan antigua como la fundación de la Ciudad de los Reyes es rica en cultura para lo cual asegura tener una potencia en recursos para atraer el turismo.

Los recursos más conocidos en el distrito es la Plaza de Acho, el cerro San Cristóbal y la Alameda de los Descalzos son los más visitados, sin embargo, hay más recursos por explotar en el sector turístico, la dejadez de la municipalidad y el poco capital que disponen hacen que la actividad turística en el distrito avance a pasos cortos.

Por otro lado, lo que indica la Federación Española Municipios y Provincias:

Los recursos turísticos, son la razón de ser del desplazamiento turístico y sin los cuales no existiría el producto. Pueden ser naturales (clima, paisaje, playas, montañas), histórico patrimoniales (monumentos, museos, conjuntos urbanos) o intangibles (folklore, eventos, festivales musicales, estilos de vida). Como se puede ver la mayor parte de los recursos tiene carácter de bienes públicos, en su mayor parte bajo directa responsabilidad local. (F.E.M.P., 2008, p. 12)

El distrito del Rímac recibe ciertas cantidades de turistas de forma indirecta, ya que estos turistas van principalmente a conocer el Centro Histórico de Lima, algunos guías turísticos invitan a visitar el distrito bajo el puente, así como advierten del cuidado de visitar atractivos turísticos lo que crea una mala imagen para el distrito.

La demanda turística en el distrito del Rímac va creciendo poco a poco, cabe recordar que la demanda es el número de turistas que recurren a un determinado lugar para satisfacer ciertas necesidades, reflejadas muchas veces en estadísticas para una mayor comprensión. Al respecto el SECTUR (2010, p.16) nos habla que la demanda se ve reflejada en el aumento de los clientes o turistas, motivados por el interés de conocer lugares nuevos y satisfacer el deseo de ocio.

Por otro lado, Boullon menciona:

La demanda se puede medir contabilizando el total de turistas que concurren a una región, país, zona, centro turístico o atractivo, y a los ingresos que generan, y si se quiere profundizar el análisis midiendo cómo se distribuyen esos datos entre los distintos tipos de servicios que se ofrecen en esas mismas unidades. (Boullon, 2006, p.32)

Así también, frente a una demanda turística salta a flote la incógnita si el distrito del Rímac posee una oferta turística y si este es capaz de llenar todas las expectativas de los visitantes. Cabe recordar que la oferta en el turismo es

considerada como un grupo de servicios que se encuentra en una planta turística. Según Boullon (2006, p.32) indica que “es la combinación de servicios puestos en valor, esta calidad del servicio entra en el mercado del turista a un determinado precio y por un determinado periodo.

También el SECTUR (2010, p.15) indica que la “oferta turística es un grupo de servicios y recursos (naturales, culturales o históricos), que están disponibles para el ser humano, depende de este el buen uso y su preservación, su objetivo es obtener una experiencia única de viaje agradable para el visitante”.

Así mismo consolidar la oferta turística mediante los recursos que ofrece el distrito del Rímac, ya que de este modo genera muchas fuentes de trabajo. Así como indica el PENTUR “El fortalecimiento de la oferta turística consiste en la consolidación de los productos y destinos turísticos que se ofrecen al público. De esta manera, se evita el riesgo de una estrategia de intervenciones aisladas y se trabaja hacia una meta clara de consolidación de los destinos turísticos”.

Por otra parte, para que el visitante pueda tener una actividad turística acorde a sus necesidades se requiere de operadores turísticos competitivos para lograr una mejor experiencia en la calidad de servicio.

Así como indica la O.M.T.:

Los operadores en turismo son aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico), aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restauración, hotel, conjunto de la oferta de alojamiento). (O.M.T., 1998, p.55)

Cabe mencionar que en el distrito del Rímac cuenta con una precariedad de operadores turísticos, por el contrario, la mayor concentración de estos operadores turísticos se encuentra en el Cercado de Lima el cual brinda servicios turísticos para visitar el distrito bajopontino.

Otro punto importante es el espacio turístico, que es de suma importancia ya que es el lugar donde están distribuidos los atractivos turísticos y serán materia prima para una futura planta turística. Al respecto Boullon (2006, p.65) indica “el espacio turístico es el producto de la posición y distribución territorial de los atractivos turísticos que trascienden a través del tiempo, estos son vistos como la materia prima del turismo. Es el elemento del patrimonio turístico, más la planta y la infraestructura turísticas”.

La gestión municipal es la encargada de dirigir, conducir la gestión administrativa y financiera de acuerdo a un plan de desarrollo el cual comprende la planeación, organización, dirección y control.

Por otra parte, Oyarzún y Szmulewics indica:

La gestión municipal, regional y en general de las administraciones públicas suelen ser determinantes en la calidad de un destino. Es necesario establecer sistemas más dinámicos capaces de autofinanciarse y de llevar a cabo medidas comercializadoras más dinámicas y efectivas. Asociaciones que aglutinan a diferentes actores turísticos, fundaciones, etc., pueden dar como resultado sistemas de organización y gestión muy eficaces. (Oyarzún & Szmulewics, 1999, p.96)

Ley orgánica de municipalidades y ordenanzas municipales, según la Marchena, Vera, Fernández y Santos (1999, p.60) afirma que “el municipio no es un mero contenedor de las actividades, sino productor y dinamizador, agente que desarrolla y proyecta iniciativas de interrelación entre las diferentes administraciones, los empresarios locales y los operadores externos, representa y coordina iniciativas con la comunidad”.

Esto quiere decir que la municipalidad del Rímac como cualquier otra es la encargada de lograr una adecuada gestión siempre de la mano con todos los involucrados como es el caso de los empresarios locales, operadores y población, por otro lado, la ley orgánica de los municipios N°27972 “las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno

promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines”.

Para desarrollar un óptimo sistema turístico cultural en un área es de vital importancia cumplir con leyes que son dadas por entidades gubernamentales, que ayudan e impulsan la actividad turística como una fuente importante de ingresos. Como nos indican en la ley orgánica de los municipios Ley N° 27972 en el artículo 161, competencias y funciones nos dice que el municipio metropolitano de Lima posee las siguientes competencias y funciones dentro del área de turismo, como el otorgamiento de licencias para la apertura de establecimientos comerciales, así como de artesanales y de servicios turísticos de acuerdo con el entorno turístico que posea.

Así también hacer de conocimiento las políticas del municipio para la promoción y apoyo de las mypes locales. Además, es obligación de la municipalidad incentivar y resguardar la calidad de los diversos servicios turísticos y trabajar conjuntamente con los entes competentes en el reconocimiento, así mismo conservar y preservar el patrimonio histórico, cultural y urbanístico. Como se refiere, es la municipalidad la encargada de brindar licencias para el funcionamiento de servicios turísticos, así también colabora en la identificación y preservación de los diversos patrimonios culturales e históricos del distrito.

También es importante que la municipalidad promueva el desarrollo local mediante el turismo para obtener una fuente de ingreso directo, así como esta impuesta en el artículo 86 de la promoción del desarrollo económico local, para el beneficio de toda la población del distrito del Rímac.

Por otro lado, la ordenanza N°486-2016-MDR de la municipalidad del distrito Rimac manifiesta la siguiente ordenanza con el fin de crear un programa de recuperación y puesta en valor del centro histórico del Rímac, modificando el reglamento de organización y funciones (ROF) de la municipalidad.

Conjuntamente la municipalidad del Rimac debe tener un plan de conservación hacia los atractivos turísticos, ya que ayuda al cuidado y preservación a través del tiempo. Así también la O.M.T. (1998) afirma que la conservación y protección de los recursos naturales y del patrimonio cultural son asuntos de interés mundial y local. Para que sea sostenible, el tipo y alcance del turismo debería equilibrarse con la capacidad de los recursos disponibles, tanto naturales, como culturales.

Por último, las autoridades competentes de la municipalidad del Rímac tendrán que tomar la planificación como un instrumento de gestión. Según la O.M.T.:

La definición de un plan de trabajo que sepa aunar y coordinar las diferentes disciplinas que intervienen en el desarrollo turístico y, sobre todo, la adecuada planificación de las estrategias de producto y comercialización del mismo, pueden suponer la diferencia entre obtener un producto competitivo o un producto mediocre que tienda a desaparecer con el tiempo. (O.M.T., 1998, p.181)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para dicho trabajo de investigación se elabora desde un enfoque cuantitativo, ya que permite examinar datos de forma numérica, así como en el campo de la estadística. En cuanto a Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.4) afirma que el enfoque cuantitativo usa “la medición numérica, así como también el análisis estadístico, con el fin de encontrar patrones y corroborar teorías.

A la vez es un estudio descriptivo debido a que deduce una circunstancia, describiendo sus dimensiones para determinar el objeto de estudio. En cuanto a Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.92) indican que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Explica predisposición de un conjunto de personas.” Es decir, describe una serie de conceptos, también denomina variables para medirlas y finalmente describe el fenómeno de interés.

Así también el presente trabajo de investigación será de tipo aplicada no experimental, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.152) indica que estos son “estudios que se llevan a cabo sin alguna manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su entorno natural para analizarlo.” Dicho en otras palabras, es no experimental, porque no influye deliberadamente en las variables, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional la variable que ha sido planteada en el problema de investigación. Y además el estudio es transversal porque observa y describe los hechos en un tiempo determinado y no en la continuidad del tiempo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.151) se refiere que el diseño de la investigación transversal indica “recolectan información en un periodo breve, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

3.2. Variables, operacionalización

Planeación, Según Münch (2006) hizo referencia que la planeación engloba una secuencia de elementos que plasman hacia dónde quiere dirigirse la empresa, esta deberá ser clara y anticiparse en lo posible para evitar o disminuir riesgos que se presentarán a lo largo del tiempo.

Se rigen por tres indicadores, selección objetivos, los objetivos buscan actividades que tengan mayor impacto en los resultados así mismo se establecen de acuerdo a prioridad y a su contribución para el alcance del resultado final. El segundo indicador, determinar las acciones, que se ejecutarán en un tiempo establecido con el fin de facilitar el logro del resultado final.

Por último, Identificar y analizar oportunidades futuras, al respecto Marchena, Vera, Fernández y Santos (1999) afirman que las oportunidades tienen una mejor posibilidad de gestarse si se involucra a todos los agentes comprometidos e interesados en el medio local, es decir es importante la intervención de los grupos ambientales, políticos, empresarios, asociaciones vecinales que estén involucrados para tener un mayor éxito.

La organización, es la encargada de establecer las políticas administrativas en cual opera y pone en puesta la planeación. Al respecto Hernández y Rodríguez (2006, p.72) citando a Fayol indica que “la organización empresarial es una entidad abstracta, impulsada por un conjunto de reglas, la cual nos llevara a lograr objetivos propuestos por la empresa”.

Comprende dos indicadores, el establecimiento de funciones, determina las funciones que se realizará en cada área y que estos tengan un adecuado control para un mejor desempeño. Por otro lado, está el cumplimiento de tareas, indica si se lleva a cabo las indicaciones recibidas por los superiores hacia los subordinados y cómo se desempeñan.

La dirección, al respecto Münch (2014, p.101) hace referencia que “la dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio de liderazgo”.

Hay tres indicadores que rigen la dirección; en la que encontramos la motivación personal, es la acción de estimular a los subordinados para un desempeño mejor y así lograr un fin en común que beneficiaría a ambos tanto a la organización como al colaborador. El liderazgo efectivo, es aquel que logra con éxito resultados y se mantiene un peldaño más arriba en comparación de sus competidores, esto repercute positivamente dentro de la organización u empresa. Y por último el sistema de comunicación, una adecuada comunicación mejora la competitividad de la organización así mismo mide el nivel entendimiento entre diferentes partes involucradas.

El control es la verificación y cumplimiento de los procesos, los cuales garantizaran las actividades planeadas previamente en la organización. Así mismo, Gutiérrez (2013, p.119) indica que el control es “un proceso que se implementa para supervisar las actividades, a fin de garantizar que se realicen según lo planeado y si es necesario, corregir las desviaciones. En apariencia, el control es simple, porque consiste en comparar lo planeado con los resultados”.

Los indicadores del control son dos: medición del desempeño, es la línea por la cual se establecen ciertas reglas con el fin de definir la calidad de las actividades por medio de los objetivos propuestos anteriormente. Y finalmente, Corrección de errores, es la identificación de errores que se presenta a lo largo del proceso de la gestión, se encarga de modificar y corregir con el propósito de un adecuado desarrollo de la organización.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según el INEI (2015) la población censada mayor de 18 años, incluyendo ambos sexos es de 164.911 habitantes en el distrito del Rímac, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.174) “la población debe estar ubicada en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

Muestra y Muestreo

El muestreo será probabilístico ya que cualquier persona tiene la posibilidad de colaborar con la investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.173) “para el proceso cuantitativo se obtendrá una muestra que es un subgrupo de las personas estudiadas, de interés en el cual se recopilará datos, y que tendrá que determinar o precisar con anterioridad, este deberá ser un grupo representativo de dicha población en estudio”.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z_{\alpha}^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z_{\alpha}^2}$$

$$n = \frac{(164911)(0.5^2)(1.88^2)}{(0.05^2)(164911-1) + (0.5^2)(1.88^2)}$$

$$n = 245$$

N: Tamaño de la población

O: Desviación estándar de la población

Z_α: Nivel de confianza

e: Error de muestra

Se ha seleccionado una muestra de 245 personas en el distrito del Rímac, pues ellos son los actores principales que conocen más la realidad de esta actividad, dándonos a entender como viene dándose a conocer la gestión turística municipal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para este trabajo de investigación se basó en el interrogatorio mediante cuestionarios, así como fuentes secundarias como libros, tesis, artículos científicos los cuales han sido procesados y analizados. Además, se estableció un plan detallado para la recopilación de datos que ayude a recolectar toda la información disponible que dirija al objetivo trazado, por medio de cuestionarios a los residentes del distrito del Rímac. Las herramientas de recopilación de datos será el cuestionario, éstas incluyen las dimensiones a investigar.

Validez de los instrumentos

Para el presente trabajo de investigación se solicitó la validez de los instrumentos que se emplearán en dicha investigación con la ayuda de los Magísteres de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo.

Mg. Valdez Roca Álvaro Fernando

Mg. Huamani Paliza Frank David

Mg. Alberca Sialer Fabricio

Confiabilidad de instrumentos

Al respecto de la confiabilidad del instrumento se realizó por medio del análisis de Alfa de Cronbach con el fin de establecer las posibles relaciones de variables a través de las correlaciones de los ítems.

Donde el coeficiente va estar entre 0 y 1, donde "0" significa una confiabilidad nula y el "1" significa una máxima confiabilidad. Es decir que dando como resultado 0,798 lo cual indica una aceptable confiabilidad.

VALORES DEL ALFA DE CRONBACH	
< 0.25	Baja confiabilidad
+· 0.5	Confiabilidad media
> 0.75	Aceptable
> 0.90	Confiabilidad elevada

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	10

3.5. Procedimiento

Por otro lado, se aplicó los siguientes procedimientos, se recolectó toda información de habitantes del Rímac mediante encuestas, previamente validadas por magísteres de nuestra institución Universidad Cesar Vallejo de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería, cuyos documentos de aceptación están anexadas al final de dicha tesis; Se realizó a una muestra total de 245 vecinos rimenses los cuales nos darán un panorama más claro y confiable de las gestiones aplicadas en los últimos años.

3.6. Método de análisis de datos

Así mismo el presente trabajo de investigación tiene de instrumento la escala de Likert el cual se empleó encuestas hacia las personas residentes en el distrito del Rímac con el fin de medir en base a sus experiencias, si existe una adecuada gestión turística municipal. Así también Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.238) afirman que la medición de Likert es un “grupo de ítems que están representados de forma afirmativa, esta medición se evalúa en reacción del individuo, dividida en categorías de tres, cinco o siete.”

Empleando esta metodología podríamos cuantificar los resultados de la percepción que tienen los residentes sobre la gestión turística municipal, ubicado en el Rímac. La información que se obtuvo de los cuestionarios aplicados a los residentes del distrito fue procesada por medio del programa SPSS, el cual realizó cálculos que sirvió para el análisis, así como la interpretación de información para el presente proyecto de investigación.

3.7 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo teniendo en cuenta los valores éticos de nuestra sociedad como un proceso organizado, coherente y secuencial con el fin de encontrar nuevos conocimientos, así también se respetó las ideas de otros autores teóricos y autores conceptuales, así como en las personas implicadas en las encuestas que se realizarán con el fin de tener un panorama claro sobre lo que es la actual gestión turística del Rímac.

IV. RESULTADOS

Según los resultados respecto a los años de edad de los residentes de un total de 245 personas encuestadas en el distrito del Rímac, el 55,1% de ellos tienen entre 18 y 24 años de edad; así mismo un 22% de ellos tienen entre 25 y 34 años de edad; además el 10,4% de ellos tienen entre 35 y 44 años de edad; por otra parte, el 6,4% de ellos tienen entre 45 y 54 años de edad; y por último el 5,6% de ellos tienen entre 55 a más años de edad.

Por otra parte, los resultados de las personas encuestadas en el distrito del Rímac, respecto al sexo que posee, el 40,4% de ellos es masculino; así mismo un 59,6% de ellos es femenino.

Así también se preguntó a los encuestados del distrito del Rímac sobre el grado de instrucción que tienen, a lo que la mayoría respondió con un 60,8% que tenía secundaria completa, por otro lado, con un 32,7% respondió que tenía estudios universitarios incompletos o estudios técnicos incompletos; una minoría respondió con 2,0% que no tenía estudio alguno.

Además, se les consultó a los residentes del distrito del Rímac sobre la ocupación que tienen, a lo que la mayoría respondió con un 46,5% que su ocupación es trabajadora, por otro lado, con un 26,9% respondió que su ocupación es estudiar y trabajar; por último, con un 26,5% que su ocupación es estudiante.

Por último, se preguntó a los encuestados sobre el lugar donde residen o urbanización del distrito, a lo que la mayoría respondió con un 27,8% que vivía en la Urbanización La Florida, por otro lado, con un 16,7% respondió que vive en algún Asentamiento Humano (Otros/AA. HH); una minoría respondió con 1,6,0% que vive en la Urbanización La Huerta.

La planeación es muy importante en el proceso administrativo en el cual toda organización debe tener en cuenta para desarrollar una adecuada gestión. Al respecto Hernández y Pulido (2011, p.170) citando a Hampton indica que “la

planeación es innato en la naturaleza primordial de la organización y optar por como situar o posicionarla en armonía; entender objetivos de corto, mediano y largo plazo; encontrar métodos acertados de realización”.

Los objetivos para el desarrollo del turismo, según el SECTUR indica que la planeación tiene que comenzar desde los objetivos que se tracen en un determinado tiempo, así mismo la orientación de los parámetros del plan, las futuras acciones a realizar y los objetivos a ejecutarse en el plan, donde se deberá expresar que se quiso hacer de la organización o empresa (SECTUR, 2010, p.41).

Según los resultados de la tabla 01 se puede entender que un 37,6% de los residentes encuestados considera que “Probablemente sí” la municipalidad del Rímac tiene objetivos claros; así mismo un 14,7% de encuestados respondió “Probablemente no”.

Tabla 01

La municipalidad del Rímac cuenta con objetivos claro para el desarrollo turístico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	60	24,5	24,5	24,5
	Probablemente si	92	37,6	37,6	62,0
	Indeciso	27	11,0	11,0	73,1
	Probablemente no	36	14,7	14,7	87,8
	Definitivamente no	30	12,2	12,2	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Un gran grupo de personas encuestadas se mostraron positivamente al considerar que la municipalidad del Rímac tiene objetivos claros, pues ha mejorado en los últimos años su planeación turística y este se refleja en algunas obras en el sector turístico como por ejemplo la creación de nuevos bulevares, mantenimiento de algunos atractivos turísticos entre otros; por otra parte, un grupo menor de los residentes encuestados manifestaron su malestar al indicar que la mejora es mínima y no representa gran cambio para el distrito; de esta manera se representa un malestar de los pobladores frente a la gestión municipal.

La toma de acciones para el turismo, es de suma importancia en la planeación este se define como el proceso en el cual se lleva a cabo una elección entre las opciones propuestas previamente para resolver futuras acciones en diferentes contextos del ámbito turístico. Así mismo Hernández y Pulido (2011, p.45) se refieren que es el proceso donde se selecciona un conjunto de acciones entre una serie de posibilidades, destacando las mejores acciones frente al resto.

Según los resultados de la tabla 02 se puede entender que un 35,1% de los residentes encuestados considera que “Probablemente sí” la municipalidad del Rímac realiza adecuadas acciones en el sector turismo; así mismo un 27,3% de encuestados respondió “Probablemente no”.

Tabla 02

La municipalidad del Rímac realiza adecuadas acciones enfocadas al turismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	30	12,2	12,2	12,2
	Probablemente si	86	35,1	35,1	47,3
	Indeciso	38	15,5	15,5	62,9
	Probablemente no	67	27,3	27,3	90,2
	Definitivamente no	24	9,8	9,8	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Un grupo de personas encuestadas respondieron positivamente al indicar que la municipalidad del Rímac realiza adecuadas acciones en el sector turismo, ya que está invirtiendo poco a poco en casetas de información turística, así también en publicidad turística como folletos sobre atractivos turísticos de la zona, calles señalizadas por su antiguo nombre y nuevo nombre entre otros; por otra parte, un menor grupo de los residentes encuestados manifestaron un malestar al indicar que no hay la seguridad necesaria en los atractivos turísticos, este problema no motivaría a los turistas a visitar el distrito.

Las oportunidades para impulsar el turismo, al respecto Marchena, Vera, Fernández y Santos (1999) afirman que las oportunidades tienen una mejor

posibilidad de gestarse involucrando a todos los actores comprometidos en el medio local, es decir es importante la intervención de los grupos ambientales, políticos, empresarios, asociaciones vecinales que estén involucrados para tener un mayor éxito.

Según los resultados de la tabla 03 se puede entender que un 38,8% de los residentes encuestados consideran que “Probablemente sí” la municipalidad del Rímac aprovecha oportunidades que ofrece el turismo; así mismo un 29,4% de encuestados respondió “Probablemente no”.

Tabla 03

El distrito del Rímac aprovecha las oportunidades que brinda el turismo en el Perú.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	25	10,2	10,2	10,2
	Probablemente si	95	38,8	38,8	49,0
	Indeciso	32	13,1	13,1	62,0
	Probablemente no	72	29,4	29,4	91,4
	Definitivamente no	21	8,6	8,6	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Un sector mayor de personas encuestadas se mostraron favorablemente al indicar que la municipalidad del Rímac aprovecha oportunidades que ofrece el turismo, ya que modifica y mejora las infraestructuras en sectores cercanos al Centro de Lima de esta manera ayuda a atraer turistas; por otra parte, un menor grupo de los residentes encuestados manifestaron cierto malestar al indicar que la municipalidad del Rímac no aprovecha oportunidades que ofrece el turismo, porque aún le falta mucho en el sector turismo comparado con otros distritos a su alrededor.

La organización es la encargada de establecer las políticas administrativas en cual opera y pone en puesta la planeación. Al respecto Hernández y Rodríguez (2006, p.72) citando a Fayol indica que “la organización empresarial es una

entidad abstracta, impulsada por un conjunto de reglas, la cual nos llevara a lograr objetivos propuestos por la empresa”.

La determinación de funciones en la municipalidad, según Franklin y Gómez (2002, citado en Gonzales, Hernández, Ochoa & Chairez, 2012) indica que “la organización considerada una estructura técnica de las relaciones que intervienen funciones, niveles jerárquicos y el desenvolvimiento del individuo, con la meta de lograr a futuro los posibles objetivos, así como metas planificadas con anterioridad”.

Según los resultados de la tabla 04 se puede entender que un 33,1% de los residentes encuestados considera que “Probablemente sí” la municipalidad del Rímac cuenta con una organización óptima para el turismo; por otro lado, un 26,5% de encuestados se mantuvo “Indeciso”.

Tabla 04

La municipalidad del Rímac tiene una organización adecuada para impulsar el turismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	13	5,3	5,3	5,3
	Probablemente si	81	33,1	33,1	38,4
	Indeciso	65	26,5	26,5	64,9
	Probablemente no	61	24,9	24,9	89,8
	Definitivamente no	25	10,2	10,2	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Se logra percibir que una facción mayoritaria de personas encuestadas consideraron favorablemente que la municipalidad del Rímac cuenta con una organización óptima para el turismo, ya que se realiza campañas sobre turismo en el distrito, así también brinda seguridad en el algún atractivo y da un adecuado mantenimiento; por otro lado, un sector de la población manifiesta una disconformidad al indicar que si bien la municipalidad hace esfuerzos para tener una adecuada organización no es suficiente, a la vez no cumple con todas sus funciones por el contrario a veces lo deja a medio terminar.

El cumplimiento de funciones para crecimiento del turismo es el enfoque de las futuras acciones a realizar en un determinado tiempo, las funciones están establecidas por los objetivos propuestos previamente en el plan.

Según los resultados de la tabla 05 se puede entender que un 29,4% de los residentes encuestados considera que “Probablemente sí” la municipalidad del Rímac cumple con sus funciones en el sector turismo; así mismo un 29,0% de encuestados se mantuvo “Indeciso”.

Tabla 05

La municipalidad del Rímac cumple todas sus funciones enfocadas al turismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	25	10,2	10,2	10,2
	Probablemente si	72	29,4	29,4	39,6
	Indeciso	71	29,0	29,0	68,6
	Probablemente no	51	20,8	20,8	89,4
	Definitivamente no	26	10,6	10,6	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Se entiende que un gran sector de personas encuestadas se mostraron conformes al indicar que la municipalidad del Rímac cumple con sus funciones en el sector turismo, ya que el alcalde termina los proyectos turísticos programados así también los da a conocer a la población mediante folletos o paneles; por otro lado, un menor grupo de personas manifestaron un cierto malestar al indicar que algunos proyectos turísticos se retrasan en la fecha programada, lo cual trae malestar a los pobladores que se ven perjudicados por estos percances.

La dirección es el manejo adecuado de la organización por medio de sus trabajadores y las decisiones ejecutadas por medio de objetivos y estrategias propuestas con anterioridad. Al respecto Gulik (citando a Rubio, 2006, p.13) señala que la dirección es "una adecuada comunicación entre el personal y la habilidad para generar un clima laboral óptimo para alcanzar los objetivos mediante la eficiencia”.

La motivación del personal en el área turística, según Robbins (2004, p.155) indica que las motivaciones son “procesos que se miden mediante el empeño y la persistencia de la persona para llegar u obtener un determinado logro. La motivación general se encarga de reflejar los esfuerzos por alcanzar cualquier meta por medio del desempeño laboral acompañado del auto bienestar”.

Según los resultados de la tabla 06 se puede entender que un 34,3% de los residentes encuestados considera que “Probablemente sí” la municipalidad del Rímac cuenta con personal de turismo motivado; así mismo un 27,3% de encuestados se mantuvo “Indeciso”.

Tabla 06

Percibe usted que el personal de la municipalidad del Rímac se encuentra motivado al realizar su trabajo para el desarrollo del turismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	23	9,4	9,4	9,4
	Probablemente si	84	34,3	34,3	43,7
	Indeciso	67	27,3	27,3	71,0
	Probablemente no	48	19,6	19,6	90,6
	Definitivamente no	23	9,4	9,4	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Un gran grupo de personas encuestadas se mostraron favorablemente al señalar que la municipalidad del Rímac cuenta con personal de turismo motivado, ya que brindan servicios informativos del distrito de una manera didáctica y amable así también prestan servicios de guiado a turistas sin ningún costo; por otro lado, un sector reducido se mostró indiferente al manifestar que no frecuentan el servicio de turismo (guiado e informes) que brinda la municipalidad además opinan que los trabajadores de la municipalidad no están motivados porque no ven un flujo importante de turistas en el distrito.

El protagonismo de la municipalidad en el sector turístico, según Bonifaz (2012) indica que las economías, así como los negocios empresariales o entidades públicas trabajan bajo un manejo de liderazgo el cual está dividido en tres puntos principales como; trabajo de equipo, mentor o líder, y autoliderazgo.

Según los resultados de la tabla 07 se puede entender que un 25,7% de los residentes encuestados considera que “Probablemente sí” la municipalidad del Rímac tiene liderazgo en el turismo; así mismo un 26,1% de encuestados se mantuvo “Indeciso”.

Tabla 07

Reconoce el liderazgo de la municipalidad del Rímac para el desarrollo turístico en el distrito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	16	6,5	6,5	6,5
	Probablemente si	63	25,7	25,7	32,2
	Indeciso	64	26,1	26,1	58,4
	Probablemente no	54	22,0	22,0	80,4
	Definitivamente no	48	19,6	19,6	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Un menor sector de personas encuestadas se mostró favorablemente al considerar que la municipalidad del Rímac tiene liderazgo en el turismo, ya que opinan que los distritos colindantes (excepto el Centro de Lima) no tienen tanta variedad de atractivos turísticos y mucho menos los promueve; por otro lado, un grupo mayor de personas manifestó un malestar al indicar que si bien es cierto el Rímac crece poco a poco en el nivel turístico, esto no es suficiente para indicar que es líder comparado a su distrito vecino Cercado de Lima que atrae una importante cantidad de turistas locales y extranjeros.

La relación de los involucrados en el ámbito turístico, al respecto Cravacuore (2002) indican que el municipio inteligente requiere gestiones más transparentes poniendo información a disposición de la comunidad y a su vez permiten la participación activa de los pobladores facilitando las tramitaciones.

Según los resultados de la tabla 08 se puede entender que un 35,1% de los residentes encuestados considera que “Probablemente sí” la municipalidad del

Rímac tiene una adecuada comunicación con los demás actores involucrados en el turismo; así mismo un 24,5% de encuestados respondió “Probablemente no”.

Tabla 08

Existe buena comunicación entre la municipalidad y los demás actores involucrados en el turismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Definitivamente si	21	8,6	8,6	8,6
	Probablemente si	86	35,1	35,1	43,7
	Indeciso	51	20,8	20,8	64,5
	Probablemente no	60	24,5	24,5	89,0
	Definitivamente no	27	11,0	11,0	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

A modo de interpretar un grupo de personas encuestadas se manifestó a favor indicando que la municipalidad del Rímac tiene una adecuada comunicación con los demás actores involucrados en el turismo, pues los residentes afirmaron que la municipalidad tiene una buena comunicación bajo ciertos parámetros, los cuales son normas y leyes que se debe cumplir para un óptimo desarrollo del turismo en el distrito; por otro lado, una minoría manifestaron que la municipalidad es abusiva y poco tolerante lo cual no genera una adecuada comunicación entre todas las partes involucradas en el turismo.

El control es la verificación y cumplimiento de los procesos, los cuales garantizaran las actividades planeadas previamente en la organización. Al respecto Hernández y Rodríguez (2006, p.78) indican que el “control es la correlación de los resultados y lo proyectado con el objetivo de detectar posibles fallas y corregirlas a tiempo.

La medición de resultados en la población o la medición del rendimiento en el proceso por el cual se establecen ciertos criterios para obtener una óptima calidad en las actividades basados en objetivos propuestos anteriormente.

Según los resultados de la tabla 09 se puede entender que un 37,1% de los residentes encuestados considera que “Probablemente sí”, la municipalidad del Rímac muestra los logros de sus resultados enfocados al turismo; así mismo un 20,0% de encuestados se mantuvo “Indeciso”.

Tabla 09**La municipalidad del Rímac muestra los logros de sus resultados enfocados al turismo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	34	13,9	13,9	13,9
	Probablemente si	91	37,1	37,1	51,0
	Indeciso	49	20,0	20,0	71,0
	Probablemente no	47	19,2	19,2	90,2
	Definitivamente no	24	9,8	9,8	100,0
	Total		245	100,0	100,0

La mayoría de personas encuestadas se manifestaron a favor al indicar que la municipalidad del Rímac muestra los logros de sus resultados enfocados al turismo mediante folletos repartidos en las casas con los logros obtenidos anualmente así también muestra estos logros por su página web y paneles publicitarios que se encuentra en las avenidas principales del distrito; por otro lado, un sector menor de la población se mostró disconforme ya que los logros puestos en folletos no son repartidos por su zona, no llegando a su vivienda, así también este sector manifestó que los logros mostrados no representan gran aporte a la comunidad.

La rectificación de errores en el área de turismo, es la identificación de errores que se presenta a lo largo del proceso de la gestión, se encarga de modificar y corregir para un adecuado desarrollo.

Según los resultados de la tabla 10 llegamos a concluir que un 35,9% de los residentes encuestados, considera que “Probablemente sí” la municipalidad del Rímac corrige y modifica sus procesos administrativos enfocados al turismo; así mismo un 24,1% de encuestados se mantuvo “Indeciso”.

Tabla 10

La municipalidad del Rímac corrige y modifica para mejorar sus procesos administrativos enfocados en el turismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	13	5,3	5,3	5,3
	Probablemente si	88	35,9	35,9	41,2
	Indeciso	59	24,1	24,1	65,3
	Probablemente no	46	18,8	18,8	84,1
	Definitivamente no	39	15,9	15,9	100,0
	Total	245	100,0	100,0	

Un grupo de personas encuestadas respondieron favorablemente al indicar que la municipalidad del Rímac corrige y modifica sus procesos administrativos enfocados al turismo, ya que los pobladores sienten que el sector turístico mejora continuamente en comparación con años anteriores; por otro lado, un sector menor manifestó un cierto malestar al afirmar que las rectificaciones de estos tienen mucha burocracia lo cual hace extenso el tiempo de corrección de estos procesos.

V. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación se propuso analizar y determinar la percepción de los pobladores en la gestión turística municipal del distrito del Rímac para lo cual se dio como resultado una básica pero aceptable gestión turística municipal, con cierto déficit en algunos aspectos, sin embargo, con posible tendencia a mejorar a un largo plazo. Estos resultados coinciden la investigación de Martínez y Escalona (2012) en su tesis que tiene como título “La gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé”, donde concluye que la municipalidad de Chiloé realiza una gestión básica como limitada con poca responsabilidad en planificación y gestión de la actividad turística a nivel comunal y provincial.

Respecto a la percepción de los residentes sobre la planeación turística municipal en el distrito del Rímac se percibió una regular gestión municipal, así como lo indicaron los pobladores un 37,6% de residentes manifestaron que probablemente la municipalidad cuente con objetivos para el desarrollo del turismo, seguido de un 24,5% de residentes del distrito del Rímac señalaron que definitivamente la municipalidad cuenta con objetivos claros para el turismo. Esto significa que la gran mayoría de residentes del distrito del Rímac están de acuerdo que la municipalidad desarrolla objetivos para el sector turístico. Al respecto Hernández y Rodríguez, Pulido (2011) señalaron que los objetivos son piezas fundamentales en la gestión, estos ayudarán a alcanzar las metas trazadas en un tiempo y plazo específico. De otro lado los datos dan cuenta que un 35,1% de residentes que manifestaron que probablemente la municipalidad realiza acciones puntuales en el sector turismo, seguido de un 12,2% de residentes del distrito del Rímac indicaron que definitivamente la municipalidad realiza acciones para el desarrollo del turismo. Esto se relaciona con que un grupo grande de residentes del distrito se encuentra conforme con la municipalidad de Rímac que va realizando ciertas acciones con el objetivo de un continuo crecimiento del turismo en esta parte de la ciudad. Así mismo Hernández y Rodríguez, Pulido (2011) indicaron que la toma de decisiones es la correcta decisión para tomar una opción que traiga éxito a la organización. Por otro lado, los resultados de la investigación indican que un 38,8% de residentes que indicaron que probablemente el distrito utilice oportunidades en el sector

turístico, seguido de un 10,2% de residentes del distrito del Rímac expresaron que definitivamente la municipalidad aprovecha oportunidades enfocadas al turismo. En tal sentido, un grupo importante de residentes están conformes con el aprovechamiento de las oportunidades que toma la municipalidad para la mejora del turismo en el distrito. Según Hernández y Rodríguez (2006, p.326) indica que las oportunidades son elementos que se presentan de una manera externa y nos permite tener una mejor visión estratégica.

Así mismo la percepción de los pobladores sobre la organización turística municipal en el distrito del Rímac es regular ya que los porcentajes de los estudios indicaron un 33,1% de residentes que manifestaron que probablemente la municipalidad tiene una organización adecuada para promover el turismo, seguido de un 5,3% de residentes del distrito del Rímac señalaron que definitivamente la municipalidad cuenta con una organización apropiada para fomentar el turismo en el distrito. Esto quiere decir que un grupo reducido de personas indicaron que están conformes con el desarrollo de las funciones establecidas en la organización pública. Al respecto Cravacuore (2002, p.54) se refiere que las funciones y tareas son parte fundamental de la organización estas están vinculadas con las metas y resultados generales. De la misma manera los resultados de la investigación indican que un 29,4% de residentes que indicaron que probablemente la municipalidad oriente sus funciones en el sector turismo, seguido de un 10,2% de residentes del distrito informaron que definitivamente la municipalidad del Rímac realiza sus funciones orientadas al turismo. En tal sentido las personas del distrito del Rímac manifestaron estar satisfechos con el desempeño de la municipalidad al dirigir sus funciones de una manera adecuada hacia el turismo. Así mismo Hernández y Rodríguez, Pulido (2011) señala que cada puesto en la empresa debe tener responsabilidades, así como funciones estructuradas para realizar un trabajo rutinario reflejado en procedimientos.

Por otra parte, la percepción de los pobladores sobre la coordinación que realiza la municipalidad del Rímac para el desarrollo del turismo es regular así como indican los estudios llevados a cabo, un 34,3% de residentes respondieron que probablemente el personal de la municipalidad cumpla sus funciones en el sector turismo de una manera motivada, seguido de un 9,4% de residentes del distrito

expresaron que definitivamente el personal de la municipalidad se encuentra motivado al realizar sus actividades en el área de turismo. Esto se refiere a que los colaboradores de la municipalidad se encuentran motivados al realizar sus actividades diarias como dar información, seguridad, entre otras actividades. Según Bonifaz (2012) se refiere a la motivación del personal como a un conjunto de fuerzas, anhelos y sueños que empujan a lograr objetivos.

Así mismo, los datos obtenidos nos dan a entender que un 22,0% de residentes del distrito del Rímac señalaron que definitivamente la municipalidad no cuenta con un liderazgo para el crecimiento del turismo, seguido de un 19,6% de residentes que indicaron que probablemente la municipalidad no tiene un liderazgo para el desarrollo del sector turístico. Esto significa que un grupo de personas indican que no ahí liderazgo en la municipalidad como consecuencia posiblemente no tendrá un adecuado desarrollo turístico. Así mismo Bonifaz (2012) indica que el liderazgo a nivel de entidades u organizaciones es definido como la capacidad y habilidad de influir a los colaboradores para lograr objetivos empresariales. Por otro lado, los resultados de la investigación indican que 35,1% de residentes respondieron que probablemente ahí una buena comunicación de la municipalidad con las otras figuras involucradas en el sector turismo, seguido de un 8,6% de residentes del distrito del Rímac manifestaron que definitivamente existe comunicación entre la municipalidad y los demás actores comprometidos con el turismo. Se puede señalar que los residentes del distrito afirman que la municipalidad está comprometida con los demás actores turísticos manteniendo una buena relación. Al respecto la Acosta (1999) señala que la municipal debe establecer y desarrollar elementos de información, así como de comunicación entre la entidad pública y las entidades privadas.

Por último, la percepción de los pobladores sobre el control municipal en el turismo del distrito del Rímac es buena porque los porcentajes de los estudios indicaron favorablemente, así un 37,1% de residentes que indicaron que probablemente la municipalidad informa sobre los logros de los resultados obtenidos en turismo, seguido de un 13,9% de residentes del distrito señalaron que definitivamente la municipalidad del Rímac manifiesta los resultados obtenidos en el área de turismo. Esto significa que una mayoría de personas

afirmaron que la municipalidad del Rímac muestra sus resultados obtenidos a largo y corto plazo en el sector turismo. Según Hernández y Rodríguez, Pulido (2011) indican que la empresa obtendrá una mejor imagen corporativa al mostrar hacia las personas los logros obtenidos.

Para concluir los resultados de la investigación reflejan que un 35,9% de residentes que indicaron que probablemente la municipalidad oriente las correcciones en sus procesos administrativos para una mejora continua, seguido de un 5,3% de residentes del distrito del Rímac informaron que definitivamente la municipalidad corrige y modifica sus procesos administrativos orientados hacia el turismo. Esto se refiere a que un sector de las personas afirma que la municipalidad corrige para luego modificar sus procesos administrativos para un mejor desarrollo del turismo. Al respecto Hernández y Rodríguez (2006) se refiere que las correcciones ayudan a entender a no volver a incurrir en el mismo error, por otro lado, se modifican los procesos para obtener buenos resultados.

VI. CONCLUSIÓN

Dado todos los resultados anteriormente analizados se concluye que gran parte de la población del distrito del Rímac tiene una buena perspectiva en cuanto a la planificación que tiene la municipalidad actualmente, ya que respondieron de manera favorable al afirmar en su mayoría que la municipalidad cuenta con objetivos puntuales para llevar un adecuado proceso en el sector turismo, algunos objetivos llevado a cabo se ve reflejado en las exposiciones de fotografías lo cual incentiva el conocimiento del pasado histórico del distrito, la creación de bulevares turísticos generando un comercio más fluido sin embargo aún persiste el problema de la limpieza de atractivos turísticos ya que aún es poca la frecuencia del mantenimiento; a su vez la municipalidad informa a los pobladores de sus logros mediante paneles publicitarios colocados en las principales avenidas, folletos repartidos en las casas de algunas urbanizaciones mas no en asentamientos humanos así también comunica mediante redes sociales, aprovecha oportunidades indirectas, ya que los turistas extranjeros o locales muchas veces visitando el Centro histórico de Lima se movilizan mediante buses turísticos hacia el distrito del Rímac visitando principalmente al cerro San Cristóbal, plaza de Acho, Alameda de los descalzos entre otros que es aprovechado por la municipalidad, al crear casetas con información turística y tour guiados sin costo cerca a los lugares visitados.

Así también una mayoría de residentes del distrito tienen una adecuada percepción de la municipalidad al afirmar que en los últimos años posee una organización orientada hacia el turismo, ya que los vecinos rimense manifestaron que la gestión actual, está ordenando el distrito al empadronar a los trabajadores ambulantes cercanos a los atractivos, así como también designa a los trabajadores de la municipalidad cumplir con diversas funciones al brindar seguridad ciudadana y mantenimiento de áreas públicas.

Por otro lado cabe resaltar la percepción de los pobladores en cuanto a la coordinación que tiene la municipalidad para impulsar el turismo ya que sus trabajadores se muestran con buenas actitudes al recurrir a ellos un ejemplo claro es los aspectos de seguridad ciudadana e información turística, así también

se pudo saber que la municipalidad no cuenta con un liderazgo frente al sector turismo, ya que su vecino contiguo el distrito del Cercado de Lima es el que más turistas atrae tomando así el liderazgo frente al distrito del Rímac, sin embargo la municipalidad guarda una buena comunicación con los demás actores involucrados en el turismo mediante asambleas y normas municipales.

Finalmente el sentir de los vecinos rimenses indicaron que perciben un adecuado control en la actividad turística debido a que la municipalidad ejecuta obras destinadas para la mejora del turismo en el distrito así como plantea medidas de corrección sobre asuntos informales así también muestra sus resultados alcanzados a mediano y largo plazo es decir pone sus logros al alcance de la población por medio de redes sociales y paneles informativos los cuales se encuentran en algunas intersecciones del distrito, es por tal motivo que un grupo reducido de la población se mantiene informada, sin embargo por otro lado ahí un grupo mayoritario que no está informado sumado al poco interés de lo que ocurre en el distrito, crea muchas veces una población que se mantiene al margen de las acciones que toma la municipalidad en el área turística.

VII: RECOMENDACIONES

Por lo antes expuesto y concluido se podrá señalar las recomendaciones siguientes, incluir al plan de gestión turística municipal más actividades que involucren a la población con su localidad con el fin de lograr una identidad propia del poblador rimense con su distrito, identificarse con el distrito ayuda a sentirse parte de la comunidad y reconocer la importante historia que lo rodea. Conjuntamente a esto la municipalidad del Rímac debe crear programas sociales los cuales permitan acercarse más con su comunidad para tener una participación activa, donde el ciudadano reconozca que su opinión es tomada en cuenta.

Otro punto importante a resaltar es la falta de conciencia turística de los vecinos del Rímac, la municipalidad del Rímac deberá optar por una política de turismo sostenible ya que mitigaría los posibles daños causados por el turismo, a la vez crea conciencia ambiental en sus visitantes y residentes, motiva a la participación de las empresas privadas a ser una entidad socialmente responsable con su entorno, medio ambiente y sus vecinos.

Así también trabajar conjuntamente con el ministerio de cultura el cual otorga los permisos correspondientes para la intervención en la restauración de las casonas y casas que se encuentran en mal estado poniendo en peligro la seguridad física de pobladores que residen en dichos predios sino también a los visitantes, de esta manera se podrá ofrecer y dar una mayor tranquilidad para los vecinos rimenses.

Por último, invocar a las entidades privadas como a los gobiernos locales para trabajar conjuntamente en obras por impuesto lo que generará un bienestar social en el distrito, ayudando a la municipalidad en designar muchos más proyectos a ejecutar a la vez, así como un cambio en la infraestructura de los espacios públicos y turísticos.

REFERENCIAS:

- Acosta, A. (1999). *Instituto del desarrollo Municipal: A B C del gobierno municipal*. México.
- Beltrán, F. (2011). Impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de Ayacucho [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración] Universidad de San Martín de Porres.
- Boullon, C. (2006). *Planificación Del Espacio Turístico*. 4ta edición. México: Trillas.
- Bonifaz, V. (2012). *Liderazgo empresarial*. 1ra edición. México: Red Tercer Milenio.
- C.A.D. *Premio 2017 Buenas Prácticas en Gestión Pública*.
<http://premiobpg.pe/es/bases-del-concurso.html>
- Casas, M. (2012). *Influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya 2007-2010*. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración] Universidad Jorge Basadre Grochmann.
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *La gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: PEARSON Prentice Hall.
- Cravacuore, D. (2002). *Innovación en la gestión municipal*. Argentina: Universidad Nacional de Quilmes.
- F.E.M.P. (2008). *Modelos de gestión turística local principios y prácticas*. España.

- Fuller, N. (2008). *TURISMO Y CULTURA Entre el entusiasmo y el recelo*. 1ra edición. Perú: Fondo Editorial.
- González, N., Hernández, C., Ochoa, B. y Chairez, E. (2012). *Gestión empresarial: oportunidades de mejora en los negocios*. México: ITSON.
- Guerrero, G. y Ramos, M. (2014): *Introducción al turismo*. 1ra edición. México: Grupo Editorial Patria.
- Gutiérrez, O. (2013). *Fundamentos de Administración de empresa*. España: Pirámide.
- Guzmán, V. y García, V. (2010). *Fundamentos teóricos para una gestión turística del patrimonio cultural desde la perspectiva de la autenticidad*. España: EUMED.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta edición. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. México: McGraw Hill.
- Hernández y Rodríguez, S. (2006). *Introducción a la Administración teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. 4ta edición. México: McGraw Hill.
- Hernández y Rodríguez, S. y Pulido, M. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial: enfoque basado en competencias*. México: McGraw Hill.
- Hurtado, V. (2011). *La gestión municipal en el marco del Plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo- Cajamarca*,

años 2007-2010. [Tesis de postgrado, Doctorado en gestión y planificación] Universidad Nacional de Trujillo.

I.N.E.I. *Población 2000 al 2015*. <http://proyectos.inei.gob.pe/web/poblacion/>.

Marchena, G., Vera, R., Fernández, T. y Santos, P. (1999). *Agenda para planificadores locales: Turismo sostenible y Gestión Turística*. España.

Martínez, C. y Escalona, U. (2012). *La gestión municipal en el archipiélago de Chiloé*. Estudios y Perspectivas en Turismo, Universidad Católica de Temuco – Chile.

MINCETUR (2013). *PENTUR Plan estratégico nacional de turismo 2012 - 2021*. 1ra edición. Perú.

Münch, G. (2006). *Fundamentos de administración casos y práctica*. México: Trillas.

Münch, G. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. 2da edición. México: Pearson Educación.

O.M.T. (1998). *Introducción al turismo*. España.

O.M.T. (s.f.). *Entender el turismo: glosario básico*. <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.

O.C.P.M. Organización de las Ciudades del Patrimonio Mundial. <http://www.ovpm.org/es/ciudades/rimac>

Oyarzun, M. & Szmulewics, E. (1999). *Fortalecimientos de la Gestión en Destinos Turísticos Fundamentos*.

http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-64281999000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Pailiacho, M. (2013). *Diseño de un modelo de gestión turística sostenible para el aprovechamiento del patrimonio natural y cultural de la microcuenca del río Chimborazo*. [Tesis de postgrado, Doctorado en Ingeniería ecoturística] Universidad Nacional Chimborazo.

Pedersen, A. (2005). *Gestión del turismo en sitios del Patrimonio Mundial*. Francia: UNESCO WHC.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10ma edición. México: PEARSON Educación.

Rubio, D. (2006). *Introducción a la Gestión Empresarial*. España: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.

Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. España: Díaz de Santos.

Santana, D. (2012). *Instrumentos de planificación de la gestión municipal chilena* [Tesis de pregrado, Licenciatura en Ingeniería comercial] Universidad Austral de Chile.

SECTUR. (2010). *Planificación y Gestión Del Desarrollo Turístico Municipal*. México.

SERNATUR. *Programa de Turismo Municipal*.
<http://www.sernatur.cl/programa-de-turismo-municipal/>

Tejeda, A. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital bellavista callao*. Informe de investigación, Universidad Nacional del Callao.

ANEXOS:

Anexo 01. Matriz de operacionalización de la variable gestión turística municipal

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión Turística Municipal	Según Hernández y Pulido (2011, p.2) "la gestión o gerencia es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan los organismos sociales productivos (empresas), guiándolo y adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias de largo plazo".	La gestión turística municipal está conformada por una serie de procesos como la planeación, organización, dirección y control; para el llevar a cabo metas u objetivos de una manera eficiente y eficaz.	Planeación	Selección objetivos	1	Medida en escala de Likert: 1. Definitivamente si 2. Probablemente si 3. Indeciso 4. Probablemente no 5. Definitivamente no
				Determinar las acciones	2	
				Identificar y analizar oportunidades futuras	3	
			Organización	Establecimiento de funciones	4	
				Cumplimiento de tareas	5	
			Dirección	Motivación del personal	6	
				Liderazgo efectivo	7	
				Sistema de comunicación	8	
			Control	Medición de desempeño	9	
				Corrección de errores	10	

Anexo 02. Cuestionario

1.- La municipalidad del Rímac cuenta con objetivos claro para el desarrollo turístico.

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Indeciso
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

2.- La municipalidad del Rímac realiza adecuadas acciones enfocadas al turismo.

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Indeciso
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

3.- El distrito del Rímac aprovecha las oportunidades que brinda el turismo en el Perú.

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Indeciso
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

4.- La municipalidad del Rímac tiene una organización adecuada para impulsar el turismo.

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Indeciso
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

5.- La municipalidad del Rímac cumple todas sus funciones enfocadas al turismo.

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Indeciso
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

6.- Percibe usted que el personal de la municipalidad del Rímac se encuentra motivado al realizar su trabajo para el desarrollo del turismo.

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Indeciso
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

7.- Reconoce el liderazgo de la municipalidad del Rímac para el desarrollo turístico en el distrito.

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Indeciso
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

8.- Existe buena comunicación entre la municipalidad y los demás actores involucrados en el turismo.

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Indeciso
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

9.- La municipalidad del Rímac muestra los logros de sus resultados enfocados al turismo.

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Indeciso
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

10.- La municipalidad del Rímac corrige y modifica para mejorar sus procesos administrativos enfocados en el turismo.

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Indeciso
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

Anexo 03. Tabla de evaluación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 28 NOVIEMBRE del 2016

Apellido y nombres del experto: ALBERTA SIACOR, FABRIZIO A.

DNI: 43129008

Teléfono: 994 361 515

Título/grados: MAESTRO

Cargo e institución en que labora: UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	✓		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	✓		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	✓		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	✓		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	✓		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	✓		

SUGERENCIAS: PREGUNTA #6: CUMPLIR "DIRECCIÓN"...
PREGUNTA #8: CUMPLIR EL NÚMERO DE LAS PREGUNTS

FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 25 de Noviembre del 2016

Apellido y nombres del experto: Acamani Paliza Frank David

DNI: 41523580

Teléfono: 999418209

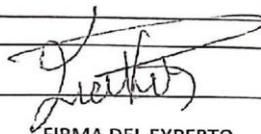
Título/grados: Maqister

Cargo e institución en que labora: UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 28 de Nov. del 2016

Apellido y nombres del experto: Valdez Roca, Alvaro

DNI: 7 2302979 8

Teléfono: _____

Título/grados: Maestría

Cargo e Institución en que labora: Docente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	✓		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	✓		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	✓		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	✓		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	✓		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	✓		

SUGERENCIAS: _____

FIRMA DEL EXPERTO