



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

**Gestión turística Municipal en la subgerencia de Turismo de la
Municipalidad de Chepén, año 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORA:

KARLA MELISSA RIOS MALCA

ASESORA:

MG. PATRICIA BARINOTTO RONCAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

LEGISLACIÓN TURÍSTICA

TRUJILLO – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

.....
Mg. Patricia Barinotto Roncal
PRESIDENTA

.....
Mg. Rodríguez Chamorro, Shirley
SECRETARIA

.....
Dr. Yepjen Ramos, Alejandro
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres y mi adorable hija, por el amor, apoyo incondicional y la confianza que me brindan para lograr mis metas trazadas en mi vida, y así seguir adelante con esfuerzo y perseverancia.

A mis papitos que desde el cielo siempre me cuidan, y me inculcaron valores como ser una persona de bien y que todo lo que uno se propone lo logra con dedicación.

A mi hermano, que me dio ánimos para lograr mis propósitos planeados y apoyarme constantemente en mis estudios universitarios.

A mi esposo por su apoyo incondicional y por motivarme siempre a salir adelante a pesar de los obstáculos que se nos presente en la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme, porque siempre está a mi lado, por escuchar mis peticiones y darme salud, amor, confianza, sabiduría para culminar mis estudios.

A mis padres, hermano, hija y esposo por el sacrificio realizado, que fueron y seguirán siendo mi principal razón para ser cada día mejor persona, por haberme guiado por el buen camino de la vida, dándome la fuerza necesaria para ser perseverante ante las dificultades.

A mi asesora Mg. Patricia Barinotto Roncal y Mg. Luz Baltodano Nontol por brindarme sus conocimientos, paciencia y motivarme en la ejecución de esta investigación.

Agradezco a la gerenta de turismo la Sra. Verioska Cisneros Camacho, al Sr. Carlos Rodas Vásquez y a todos los pobladores de la provincia de Chepén, quienes me apoyaron en la recolección de datos e información brindándome su valioso tiempo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

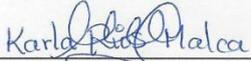
Yo Karla Melissa Ríos Malca, con DNI N° 45520197, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad a declarar, publicar la investigación así lo crean pertinente o necesario.

Trujillo, 18 de Julio del 2017


Karla Melissa Ríos Malca
Karla Melissa Ríos Malca
DNI N° 45520197

v

v

PRESENTACIÓN

Señores

Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión Turística Municipal En La Subgerencia de Turismo de La Municipalidad de Chepén, Año 2017”, finalmente someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos aprobados para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería.

Agradezco por anticipado su atención y dedicación brindada al análisis del presente trabajo.

Atentamente.

La autora

INDICE

CARATULA	i
PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	3
1.4 Formulación del problema	10
1.5 Justificación del estudio.....	10
1.6 Hipótesis.....	11
1.7 Objetivos.	11
II. MÉTODO.....	12
2.1 Tipo de investigación.....	12
2.2 Diseño de investigación.....	12
2.3. Operacionalización de Variables	13
2.4. Población y muestra	16
2.5. Tamaño de muestra	16
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.....	16
2.7 Métodos de análisis de datos	17
2.8 Aspectos éticos	17

III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIÓN	30
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. PROPUESTA.....	32
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS	46

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad dar a conocer la importancia de las actividades turísticas gestionadas desde una municipalidad bajo la perspectiva de las etapas del proceso administrativo y aportar propuestas de mejoras en el ámbito turístico en la municipalidad de la Provincia de Chepén año 2017 y a la vez el nivel de identidad cultural de los pobladores y la existencia de un área de turismo; se propone evaluar el nivel de la misma, como también identificar los recursos turísticos. También cabe destacar que en base a los resultados se ha propuesto un plan de mejora para fortalecer la gestión turística municipal, y a la vez tener conocimiento de cómo se viene desarrollando dicha gestión en el área, basados en talleres referentes a este aspecto. La investigación es de tipo descriptiva, la muestra está conformada por 381 pobladores de la provincia de Chepén, entre las edades de diecinueve a cuarentaicinco años, muestreo no probabilístico, por conveniencia puesto que los elementos son seleccionados al criterio y juicio del investigador. La hipótesis planteada ha sido la siguiente: La gestión turística municipal en la sub gerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, se desarrolla de manera no planificada. El análisis de los resultados permitió concluir que el 52% de los pobladores poseen una identidad baja, carecen de conocimientos de la existencia de un área de turismo y sin sentido de pertenencia frente a su cultura, haciendo que la identidad cultural de las futuras generaciones se vea afectada y con el tiempo llegue a debilitarse.

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

ABSTRACT

The present research aims to publicize the importance of tourism activities managed from a municipality under the perspective of the stages of the administrative process and provide proposals for improvements in the tourist area in the municipality of Chepén Province in 2017 and at the same time The level of cultural identity of the settlers and the existence of a tourism area; It is proposed to evaluate the level of the same, as well as to identify the tourist resources. It is also noteworthy that based on the results an improvement plan has been proposed to strengthen municipal tourism management, and at the same time to have knowledge of how this management is being developed in the area, based on workshops related to this aspect. The research is descriptive, the sample is made up of 381 inhabitants of the province of Chepén, between the ages of nineteen and forty-five, non-probabilistic sampling, for convenience since the elements are selected to the discretion and judgment of the investigator. The hypothesis was as follows: The municipal tourism management in the sub-management of tourism of the municipality of Chepén, develops inadequately. The analysis of the results allowed to conclude that 52% of the inhabitants have a low identity, lack knowledge of the existence of a tourism area and a sense of belonging to their culture, making the cultural identity of future generations Affected and eventually weakened.

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

I. **Introducción**

1.1. Realidad Problemática

La OMT (2015) nos dice que “La actividad turística se ha convertido en los últimos años, en una actividad económica muy importante, según el Barómetro Mundial (p.5).

El turismo en el Perú aumentó en el año 2013 al 2015 sobre ingresos económicos el 70% y según el balance de la Cámara Nacional de Turismo; fueron superiores a los US\$ 5,000 millones.

MINCETUR (2012) nos habla que el “Turismo es un sector fuerte que muestra una importante capacidad de mejoría tras situaciones de crisis, como el caso de la Crisis de Gestión Turística en los gobiernos Regionales, Nacionales y Locales” (p.5).

Hoy en día la actividad turística es interesante para lograr que la localidad pueda desarrollarse y también ayudar a sus pobladores, lo que implica la participación de los agentes involucrados, como son empresas particulares o privadas: agencias de viajes, restaurantes, hospedajes, transporte, entre otros; así también la comunidad, Municipios Provinciales y Distritales.

Los Municipios son sitios donde se realizan trabajos de gestión y así genere un crecimiento en sus pobladores, específicamente en la gestión turística municipal y en las diferentes actividades turísticas.

PERTUR (2011 , 2021) nos explica que existe una carencia en gestión turística en los gobiernos locales, y gran parte de los Municipios de la Región La Libertad no consideran a la Actividad Turística dentro de sus Gestiones (Planes, proyectos y actividades).

En la municipalidad de Chepén, se vienen desarrollando actividades turísticas, pero no se trabaja con un proceso administrativo, el área de turismo actualmente es una subgerencia, cuenta con un profesional de turismo, tienen un plan operativo aprobado que se utiliza para realizar actividades turísticas la cual no se han planificado. El ambiente destinado al área de turismo no es el adecuado para el buen manejo, aún faltan detalles para la presentación de actividades en gestión turística municipal y a la vez aseguren el éxito y su alcance en el desarrollo turístico de Chepén y lograr mayor afluencia de visitantes y turistas.

(MINCETUR) (2013) emprendió una campaña de capacitación sobre temas de gestión turística municipal, para promover el desarrollo del turismo nacional, regional y local.

1.2. Trabajos previos

Internacional:

Martínez & Escalona (2012), en su tesis titulada gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé, obtuvo como resultados que:

La investigación elaborada permite señalar que las municipalidades de Chiloé sólo realizan una gestión básica que se relacionan con la inestabilidad laboral del profesional a cargo de la Unidad de Turismo y a la vez el escaso presupuesto y personal de recurso humano de las mismas. (p.102).

Nacional:

Gamarra (2015), con su tesis titulada Gestión turística municipal y la conservación del patrimonio cultural murallas de Tungasuca, concluye que:

Las murallas de Tungasuca no cuentan con una apropiada protección y promoción, a la vez concluye que la Gestión Turística Municipal no tiene a su cargo especialistas de turismo lo cual refleja una mala gestión en favor del patrimonio cultural (p.131).

Espinoza (2012), con su Tesis Titulada Gestión municipal y su influencia en el desarrollo y cuidado del patrimonio cultural del distrito de Surco, concluye que:

El Distrito de Surco debe dejar de ser prestigioso por el Parque de la Amistad y el Festival de Vendimia y mejor debe fortalecerse las inversiones y dar mayor realce en sus atractivos turísticos. (p.142).

Regional y Local:

Pereda (2007), con su Tesis Titulada Factores de gestión turística municipal distrital del periodo 2003 – 2006 que limitan la actualización del inventario de recursos turísticos La Libertad, llego a la conclusión:

Que los factores organizativos de planteamiento y operativos se muestran de forma insuficiente, constituyéndose en los factores limitantes de actividades tan importantes como la elaboración de los inventarios turísticos distritales y su precisa coordinación para la construcción avanzada del inventario Regional limitando la actualización del inventario de recursos turísticos regional se caracteriza porque el área de Turismo fue implementada en un número muy reducido de municipalidades distritales y de forma ineficiente. (p.166).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Definición de gestión

La gestión se vuelve un procesamiento sobre las decisiones que se van a tomar sobre los objetivos y los recursos utilizados. En este proceso se encuentran cinco funciones principales que son: planear, organizar, dirección y control. (p.74).

Kaplan (2014), describe que:

La gestión que fomenta el talento humano facilita tareas de un grupo de trabajadores dentro de una organización con el objetivo de cumplir metas, tanto institucionales como personales, regularmente va de la mano con el manejo de técnicas y principios del proceso

administrativo, donde toma un papel importante en su crecimiento perfecto dentro de las organizaciones. (párr. 33-40).

Proceso administrativo

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

Rodas (2011) define como:

“Planeación, organización, ejecución y control, constituyen el proceso administrativo. (p.44).

Gómez (1985) nos dice que:

Las etapas del proceso administrativo son mecánicas y dinámicas. (p.55).

- El proceso de gestión tiene un amplio espacio que a continuación, se explicará las etapas de este proceso administrativo:

Planeación:

Laris (2009) nos dice:

Es un instrumento para administrar un vínculo con el futuro y a la vez, es una aclaración específica del proceso de decisión (p.86).

Gómez (1994) dice que:

Es la función que tiene por objetivo asegurar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de colocarse. (p.48).

Rodas (2007) también se dice que:

“Simboliza la preparación de métodos, estrategias y enfoques alternos diseñados para reforzar a los organizadores al logro de los objetivos y metas deseadas”. (p. 81).

Laris (2009), opta por las reglas:

Precisa la necesidad de ejercer y puede estar originada por un reporte, una orden, una observación de comités, etc., que usualmente tienen algún punto que amerite tomar una decisión que exprese una acción. (p.89).

Amaru (2009) explica que la planeación:

Tiene un proceso y es el análisis e interpretación de los datos de entrada, creación y análisis de opciones, decisiones, identificación de FODA, entre otros y por ende el plan es una guía para la fuerza en el futuro, aquí tenemos objetivos, recursos, medios de control de acción. (p.51).

Fayol (1987) dice:

Es obligación del administrador observar y reportar las desviaciones de los planes, objetivos y por ende coordinar las tareas para corregir posibles separaciones. (p.57).

Organización:

En un plan se debe saber que medios serán los que se arreglarán para su elaboración, y nos apoyará a mejorar los planes ya que entenderemos cómo llevar los recursos colectivamente a partir de la toma de decisiones para saber llegar al objetivo.

Rodas (2009), nos explica de cierta forma que:

Organización es un sistema que permite la utilización equilibrada de los recursos, la cual establece una relación entre el trabajo

(incluyendo sus herramientas y localización) y el personal que lo debe ejecutar. (p.89).

Dirección:

Se fundamenta en la ejecución de actividades que deben planearse, simbolizando así un sacrificio para la persona que va dirigir, mandar u ordenar a través de su poder como líder para que otros trabajadores se sientan motivados a realizar tareas encomendadas.

Rodas (2009) nos explica que se debe:

Conocer a fondo al personal, quitar a los incapaces, conocer acuerdos entre empresa y personal, poseer de buen ejemplo, desarrollar inspecciones habituales del organismo social, reunir a sus principales trabajadores en conferencias en donde se afirma la unidad de dirección y la coordinación de esfuerzos, no concentrarse en detalles, fomentar al personal la decisión y el desempeño (p.99).

Control:

El control verifica las actividades que ejecutarán las empresas para verificar que si lo que se planeó se cumplirá para así poder corregir algún desvío que pudiera dañar.

Amaru (2009) comenta que:

El control está asociado a la realización de objetivos, lo que conlleva a disponer de información sobre ellos y sobre las actividades conducidas a lograrlos. (p.58).

Gestión turística

Llevar un control administrativo en el turismo es muy significativo ya que el manejo de las actividades que se generen en este ámbito es de suma importancia.

Ortiz (2012) dice que:

La gestión turística facilita un bienestar económico a los trabajadores y empresarios.

La conducta humana en una sociedad libre no puede igualarse; sólo puede ser guiada en un proceso que requiere de control, atención y constante ejercicio. (p.22).

Atractivos turísticos

MINCETUR (2006) un atractivo turístico es:

Grupos de lugares, bienes, costumbres y acontecimientos que por sus características propias y de ubicación atraen el apego de un visitante. (párr.16).

El turismo y la Gestión Pública

Acerenza (1997) comenta:

“Uno de los principales obstáculos que presenta el desarrollo de la actividad turística es el problema que existe para precisar al turismo desde el punto de la gestión pública” (p.40).

Gestión Municipal (2006) explica:

El turismo se interrelaciona con su ambiente, se producen mayores efectos multiplicadores de actividad económica y se ven mejorados los procesos de contacto cultural entre la población local y visitantes. (p.96).

Oyarzún & Szmulewics (1999) nos dice que:

Es esencial concebir sistemas más dinámicos capaces de autofinanciarse y de llevar a cabo medidas comercializadoras más energéticas y efectivas (p.55).

OMT (2011), se refiere:

“El término gestión municipal es realizar las cosas bien, en el momento útil, tardando el tiempo justo y haciéndolas mejor que los demás” (párr.24).

Gonzales (2001) comenta:

“Hay que nutrir un buen movimiento de la actividad turística manifestando un clima de confianza empresarial; a la vez involucrándose en la aplicación del programa de actividades” (p.45).

Rendón (2006), dice:

Gestión turística está organizada por un conjunto de actividades: planeamiento, toma de decisiones, organización, liderazgo, ejecución y control de actividades dirigidas a manejar los recursos de una organización con el deseo de llegar cerca a los objetivos y metas de manera eficiente y eficaz (p.99).

Gestión Turística Municipal en el Perú

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

Mirabell (2012), describe que:

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

MINCETUR (2003) describe ciertos puntos:

Desarrollo de instrumentos técnicos, plan de Desarrollo Urbano, plan de Ordenamiento Territorial y Turístico, plan de Desarrollo Concertado, etc. (párr.8).

Para el caso de provincias, algunas tienen ya constituida la subgerencia de turismo municipal, la misma que en Chepén ya se cuenta desde 2010 y está situada dentro de la organización de la municipalidad.

En cuanto a Funciones de las Municipales a extender, la Actividad Turística:
Nos habla que la municipalidad debe cooperar en el proceso de gestión turística, a través de la Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística - Ley N° 26961 (1998), nos dice que:

Se debe lograr el amparo, el fortalecimiento local, la protección al turista, el impulso y la garantía del desarrollo empresarial a través de la libre coordinación con el sector privado, la protección de los recursos locales e infraestructura básica para el incremento de los recursos Turísticos (párr.23).

Dimensiones

- a) Dimensión económica: El turismo es un componente productor de empleo e ingresos, capaz de proporcionar nuevas fuentes de trabajo colectivo. La mejora de la gestión y planificación turística sostenible municipal va a convertir a la localidad en una base de atracción con ingresos económicos distribuidos a lo largo del todo el año.
- b) Dimensión social: El impulso de la actividad turística local colabora al progreso social tanto material como cultural, por ello se debe implementar programas para la extensión y promoción turística entre los pobladores locales.
- c) Dimensión ambiental: El turismo refuerza la conciencia, la promoción del patrimonio y las manifestaciones culturales propias de la comunidad receptora. El municipio, al laborar cordialmente con el Ministerio de Cultura y organismos relacionados deben dar fe a la protección y conservación del patrimonio natural y a la vez promover medidas orientadas al empleo sostenible de los recursos locales.
- d) Dimensión a la gestión institucional: Es la variación adecuada en las relaciones de trabajo debido a la mayor coordinación y concertación en gestión de la actividad turística.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera se desarrolla la gestión turística municipal en la subgerencia de Turismo de la municipalidad de Chepén, año 2017?

1.5. Justificación del estudio

La gestión cumple un rol importante dentro de una localidad, en este caso en la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepén se debe llevar a cabo las siguientes etapas para una exitosa gestión turística municipal.

- Por Conveniencia:

La gestión turística municipal en un área de una municipalidad toma mayor importancia en nuestro país y/o región, con la finalidad de aportar al desarrollo turístico de un lugar, la conservación y protección de los recursos y/o atractivos Turísticos y el bienestar de la población, logrando promover la inversión Privada.

- Relevancia social:

Busca que los pobladores tengan un contacto directo o indirecto con el turismo y se beneficien con dicha actividad.

- Implicaciones prácticas:

Es dar a conocer la importancia de actividades turísticas gestionadas desde una municipalidad bajo la perspectiva de las etapas del proceso administrativo y aportar propuestas de mejora para el ámbito turístico.

- Valor teórico:

La justificación de este proyecto es contribuir como antecedente estudios de investigación, además de beneficiar a la provincia de Chepén, a fin de

mejorar la gestión turística municipal de una manera planificada y ordenada que contribuya en la vida de sus pobladores mejorando sus estatus.

- Unidad metodológica:

La investigación propone analizar las actividades de la gestión turística municipal en la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepén.

1.6. Hipótesis

La gestión turística municipal en la sub gerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, se desarrolla de manera no planificada.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar de qué manera se desarrolla la gestión turística municipal en la subgerencia de Turismo de la municipalidad de Chepén, año 2017.

1.7.2. Específicos

1. Explicar el proceso de planificación en la sub gerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, año 2017.
2. Caracterizar al recurso humano de la de la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, año 2017.
3. Analizar la operatividad de la gestión turística de la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepén hacia la población, año 2017.
4. Describir la gestión del patrimonio turístico local por parte de la municipalidad de Chepén, año 2017.
5. Proponer actividades de mejora que fortalezcan la gestión turística de la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, año 2017.

II. METODO

2.1. Tipo de investigación

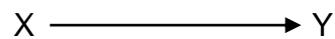
Descriptiva: Porque se busca especificar características importantes de la realidad que se investiga en un tiempo determinado, sin que estos sean modificados o alterados.

2.2. Diseño de investigación

Esta investigación es no Experimental ya que no se va a manipular ninguna variable y es de corte transversal.

Variables:

X: Variable independiente gestión turística.



2.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable Independiente: GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL	Cadena de procesos desarrollados por el gobierno local para convertir un territorio en producto o destino turístico, con base en las etapas del proceso administrativo (MINCETUR, 2010).	La Gestión turística Municipal, será medida con la técnica de Entrevistas y Análisis Documental, Encuestas con el uso o empleo de una guía de entrevista que será dirigida al soporte técnico de la gestión turística municipal y la revisión de documentos en la municipalidad.	Planificación turística	Tipo de planes formulados	Nominal
				Tipo de proyectos aprobados	Nominal
				Tipo de Alianzas estratégicas público- privada	Nominal
				Porcentaje del Presupuesto destinado a la unidad de turismo	Nominal
				Tipo de Actividades de Fomento de inversiones pública y/o privadas	Nominal
				Tipo de objetivos planteados	Nominal
				Numero de metas planteadas	Nominal
			Recursos Humanos vinculados al turismo local	N° de trabajadores	Nominal
				Número de Personal especializado en turismo	Nominal
				Nivel de Participación del personal en programas de capacitación regional y nacional	Ordinal
Tipo de Programas de capacitación propios para	Nominal				

				prestadores de servicios turísticos y población local.	
				Nivel de satisfacción de los trabajadores con el subgerente	Ordinal
				Tipo de reconocimientos al personal	Ordinal
			Patrimonio Turístico local	Nivel de Participación en la actualización del inventario turístico local	Ordinal
				Tipo de Iniciativas de puesta en valor de los recursos turísticos	Nominal
				Nivel de Generación de sistemas de información turística interna y externa	Ordinal
				Supervisión y control de los prestadores de servicios turísticos	Nominal
				Acciones de Promoción del destino turístico local	Nominal
				Tipo de Actividades de conservación de los recursos turísticos	Nominal
				Organigrama del área	Nominal
			Operatividad de la gestión turística	Número de planes ejecutados	Nominal
				Número de proyectos ejecutados	Nominal

				Presupuesto ejecutado	Nominal
				Alianzas estratégicas operatividades	Nominal
				Coordinación con otras áreas del municipio	Nominal
				Coordinación interinstitucional en los diferentes niveles del estado	Nominal
				Tipo de proyectos correctivos o de mejora	Nominal
				Tipo de instrumentos de control	Nominal
				Nivel de cumplimiento de objetivos y metas	Ordinal
			Involucramiento de la población en la gestión turística Municipal	Información a la población sobre la gestión turística	Nominal
				Programas de participación de la población en temas sobre turismo	Nominal
				Participación en programas de capacitación turística	Nominal
				Conocimiento de los recursos turísticos locales	Nominal

2.4. Población y muestra:

El presente estudio tendrá como población a los pobladores de la provincia de Chepén, por ende, se aplicará el Muestreo No Probabilístico por Juicio del Investigador.

Según INEI, la provincia de Chepén, está conformada por 45,639 habitantes.

2.5. Tamaño de muestra:

Fórmula de población finita:

$$\frac{45,639 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (45,639 - 1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = \frac{43,831.6956}{115.0554}$$
$$n = 380.96$$
$$n = 381$$

Donde:

n: tamaño de muestra = 381

Z: valor estadístico asociado a un nivel de confianza del 95% (1.96).

p: a favor del evento = 0.5

q: en contra del evento = 0.5

N: población = 45,639

i: error = 0.05

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

Para la obtención de datos y para hacer posible la evaluación de este trabajo de investigación, se utilizará lo siguiente:

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Entrevista	Guía de entrevista
Análisis Documental	Lista de Cotejo
Encuestas	Cuestionario

- La entrevista será utilizada para la sub gerente del área de turismos citados en la muestra, mediante una ficha de entrevista.
- El análisis documental es para ver con que documentos se cuenta para la administración turística municipal y el cumplimiento de objetivos.
- La encuesta se realizó a los pobladores, para ver su nivel de conocimiento e involucramiento en la actividad turística de Chepén.

2.7. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, se hará uso de la estadística descriptiva (cuadros, gráficos) en la cual se desarrollará la situación tal y no se manipulará ninguna de las variables. Los resultados obtenidos serán procesados en tablas estadísticas usando el programa Excel.

2.8. Aspectos éticos:

Los resultados alcanzados de este trabajo de investigación serán utilizados con mucha prudencia y se mostrarán con un fin profesional. Cabe destacar que toda la investigación se realizó basándose en información auténtica y citando correctamente a los autores e instituciones que se muestran en el desarrollo de la investigación, lo cual indica que no es una copia.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Planificación turística desarrollada en la Municipalidad Provincial de Chepén, en el año 2017.

	<i>Respuesta</i>	<i>Análisis</i>
Planes formulados	<i>“Se ha formulado el Plan de Desarrollo Concertado de la provincia de Chepén al año 2025, en la misma que se describe como objetivo: Posicionarse en el Circuito Turístico, Macro Regional del Norte Peruano.”</i>	Según lo afirmado por la Sub Gerenta, cuentan con el Plan de Desarrollo Concertado; sin embargo, existe una debilidad, que se contempla en la ausencia de productos turísticos.
Proyectos aprobados	<i>“Si existen proyectos aprobados la cual se cuenta con el proyecto de promoción turística; las mismas que son: Semana turística de Chepén, Patrón san Sebastián, Semana Santa y Corpus Cristi.”</i>	Los proyectos mencionados solo son llevados a cabo, como ferias patronales o Festividades Cívicas durante cada año.
Alianzas estratégicas público privado	<i>“Si, esporádicamente con ciertos empresarios entusiastas (privados) y a nivel de alianzas públicas con la Unidad de Gestión Educativa local (UGEL).”</i>	Estas alianzas no son sostenibles y el turismo no tiene un impulso permanente en la provincia de Chepén.
Presupuesto destinado a la unidad de turismo	<i>“Sí tiene destinado un presupuesto; siendo el importe que se le designó un total de S/.20, 000 Soles.”</i>	Dicho presupuesto no permite solventar las actividades programadas en el POI.
Inversión pública y/o privada	<i>“La municipalidad realizó hasta la fecha una sola inversión respecto al turismo, el mismo que es: El corredor Lurifico.”</i>	Falta mayor Inversión pública y privada en el turismo. principalmente de los actores turísticos.
Objetivos planteados (Corto, mediano, largo plazo)	<i>“Tenemos: Corto plazo: Lograr hacer de Chepén una ciudad visitable. Mediano plazo: Puesta en valor de sus principales atractivos turísticos. Largo plazo: Lograr hacer de Chepén un destino turístico.”</i>	Para el logro de estos objetivos se requiere contar con un presupuesto y el involucramiento de toda la población chepenana.

Metas planteadas	<i>“Hoy en día dentro de las metas planteadas, considero indicadores importantes: El número de visita y los días de pernoctación por visita.”</i>	Actualmente el flujo de visitas a chepén está muy debajo del promedio de la Región la Libertad. Así mismo los días de pernoctación por visita.

Nota: La entrevista formulada por 7 preguntas aplicada a la sub gerente de turismo la Sra. Verioska Cisneros Camacho (29 años) misma que es la única persona que labora en turismo.

Tabla 2

Recursos Humanos vinculados al turismo local, en la Municipalidad Provincial de Chepén, en el año 2017.

	<i>Respuesta</i>	<i>Análisis</i>
N° de trabajadores	<i>“En esta área el único personal trabajador es mi persona.”</i>	Esta área al contar con un solo personal trabajador, resulta insuficiente para llevar a cabo con éxito un Plan Turístico.
N° de personal especializado en turismo	<i>“Soy la única persona especializada en el área.”</i>	Es importante rescatar, que esta área es dirigida por una profesional en turismo.
Participación del personal en programas de capacitación regional y nacional	<i>“A nivel regional hemos contado con algunas capacitaciones Regionales” (Taller de cultura turística).”</i>	No existe en la Municipalidad de Chepén un programa de mejoramiento continuo, que permita que el profesional a cargo del área este informado y actualizado de los últimos acontecimientos y avances turísticos.

Programas de capacitación propios para prestadores de servicios turísticos y población local	<i>“Se realizó por única vez la capacitación a los prestadores de servicios turísticos” (restaurantes y afines)</i>	Se aprecia una falta de concientización turística a la población; así mismo capacitar a los propietarios y trabajadores de los hospedajes.
Satisfacción de los trabajadores con el sub gerente	<i>“No es medible dado que no existe trabajadores subalternos a la sub gerencia de turismo.”</i>	No amerita un análisis, dado que no cuenta con el recurso humano necesario.
Reconocimientos al personal	<i>“No existe una política de reconocimientos y premios.”</i>	Inexistencia de motivación al personal de esta área.

Nota: La entrevista formulada por 6 preguntas aplicada a la sub gerente de turismo la Sra. Verioska Cisneros Camacho (29 años) misma que es la única persona que labora en turismo.

Tabla 3

Operatividad de la Gestión en la Municipalidad Provincial de Chepén, año 2017.

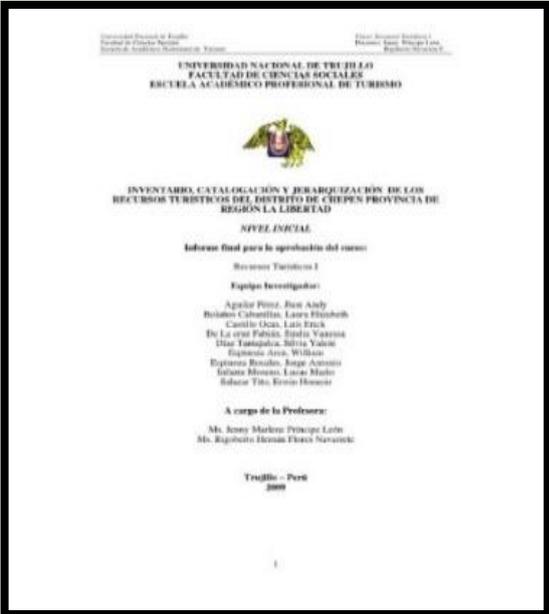
	<i>Respuesta</i>	<i>Análisis</i>
N° de planes ejecutados.	<i>“Se ejecuto el Plan de Desarrollo Concertado en lo referente al Objetivo Turístico.”</i>	La ejecución estuvo limitada, por la ausencia de estrategias y presupuesto, para el desarrollo y promoción de Productos Turísticos.
N° de proyectos ejecutados	<i>“Se ejecutaron los cuatro proyectos de promoción turística” las cuales son: Semana turística de Chepén, Patrón San Sebastián, Semana Santa y Corpus Cristi”.</i>	Esto resulta insuficiente, ya que no se estaría realizando una buena organización para poder llevar a cabo los temas sobre proyectos, gestión y promoción de los recursos turísticos, a la vez el logro de objetivos: (Corto plazo: Lograr hacer de Chepén una ciudad visitable; Mediano plazo: Puesta en valor de sus principales atractivos turísticos; Largo plazo: Lograr hacer de Chepén un destino turístico) y metas (número de visita y los días de pernoctación por visita).
Presupuesto ejecutado	<i>“Si, el presupuesto es ejecutado durante todo el año; en la actualidad la Municipalidad tiene un presupuesto de S/. 20, 000 de los cuales corresponde al Área de Turismo; los mismos que a la fecha han sido totalmente ejecutados.”</i>	Si bien es cierto el presupuesto no permite que se realicen eventos de mayor importancia como: actividades turísticas, eventos turísticos, promocionar los recursos naturales y culturales, lo cual esto debe de cambiar para obtener una mejoría y puedan desarrollar el Turismo en la Provincia de Chepén.
Alianzas estratégicas operativas	<i>Si, se organizan comités propios para cada proyecto las cuales son: Semana Turística de Chepén, Patrón San Sebastián, Semana Santa y Corpus Cristi.”</i>	Estas alianzas operativas permiten desarrollar eficientemente los eventos programados.
Coordinación con otras áreas del municipio	<i>“Básicamente lo relacionamos con las áreas de: Educación y Cultura, Logística, Presupuesto e imagen institucional, Gerencia de Desarrollo Económico y Gerencia Municipal.”</i>	El trabajo coordinado e integrado de las áreas mencionadas, han permitido que estos proyectos se realicen de manera organizada y adecuada.
Coordinación interinstitucional en los diferentes niveles del estado	<i>“Si existe periódica coordinación interinstitucional de la Municipalidad provincial de Chepén en las demás entidades estatales.”</i>	Sería muy importante para la promoción turística que se desarrolle la coordinación interinstitucional sostenible y permanente ya que esta tiene un

		propósito de hacer más eficiente el uso de los recursos; y a la vez llevar a cabo las actividades que corresponden a su marco de responsabilidad, y se comuniquen e interactúen con los demás niveles y grupos sociales.
Proyectos correctivos o de mejora	<i>“No contamos con ningún proyecto de mejora, por lo que nuestros Recursos Turísticos, siguen en mal estado y/o conservación.”</i>	Se considera una seria debilidad, dado que limita la gestión para la puesta en valor de dichos Recursos Turísticos.
Instrumento de control	<i>“Aún no se cuenta con esta herramienta de Gestión.”</i>	Al no contar con esta herramienta no permite realizar evaluaciones y correcciones necesarias.
Cumplimiento De objetivos y metas	<i>“En esta área de turismo se obtiene el 33% de los objetivos y metas”.</i>	De continuar con este porcentaje, el desarrollo turístico en la provincia estará seriamente amenazado, debido a la ausencia de innovación, promoción, etc.

Nota: Entrevista formulada por 9 preguntas aplicada a la sub gerente de turismo la Sra. Verioska Cisneros Camacho (29 años) misma que es la única persona que labora en turismo.

Tabla 4

Identificar el Patrimonio Turístico local en la Municipalidad de Chepén, año 2017

INVENTARIO TURISTICO APLICADO	Se evidenció			
	✘	NO	SI	NO
El inventario turístico de la provincia de Chepén según lo analizado cuenta con recursos operativos y no operativos, gozan un desarrollo integrado en donde se hacen diferentes ferias para poder promocionarlos, el principal atractivo de ellos es el vía crucis.	 <p style="text-align: center;">munichepén.gob.pe</p>			

Nota: La provincia de Chepén encuentran actualizados. Cuenta con un inventario de recursos turísticos, sin embargo, hoy en la actualidad no se encuentran actualizados.

Tabla 5

Identificar el Patrimonio Turístico local en la Municipalidad de Chepén, año 2017

INICIATIVA PARA PONER EN VALOR LOS RECURSOS TURÍSTICOS	Se evidenció			
	✘	NO	SI	NO
<p>El atractivo turístico vía crucis reúne los requisitos para hacer puesta en valor de manera inmediata. Tiene el reconocimiento de miles de visitantes; los mismos que visitan a la provincia de Chepén en semana santa.</p>	 <p>munichepén.gob.pe</p>			

Nota: Cada año el vía crucis es un atractivo turístico muy visitado por la población de Chepén, mayormente en fechas festivas y se encuentra en un buen estado de conservación.

Tabla 6

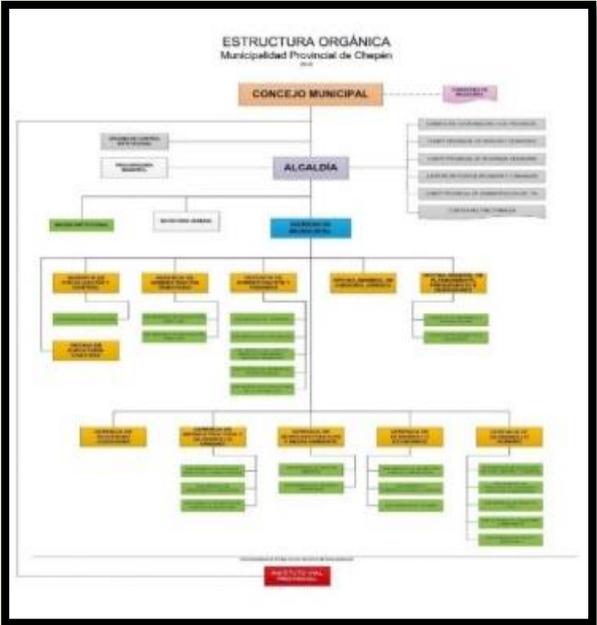
Identificar el Patrimonio Turístico local en la Municipalidad de Chepén, año 2017

SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA INTERNA Y EXTERNA	Se evidenció			
	✘	NO	SI	NO
<p>De lo evidenciado se constata que tiene una incipiente información turística interna y externa, la misma que se limita a boletines y folletos turísticos; además de una vitrina de exhibición de réplicas de cerámicas propias de la zona.</p>	 <p>munichepén.gob.pe</p>			

Nota: Hoy en día los sistemas de información son pocos utilizados ya que se está limitando la información y promoción de los atractivos con los que cuenta la provincia de Chepén.

Tabla 7

Identificar el Patrimonio Turístico local en la Municipalidad de Chepén, año 2017

ORGANIGRAMA DEL ÁREA	Se evidenció			
	✘	NO	SI	NO
<p>Se evidencia que el área de turismo es una sub gerencia que se encuentra dentro de la gerencia de desarrollo económico; según el organigrama de la municipalidad provincial de Chepén.</p>	 <p style="text-align: center;">munichepén.gob.pe</p>			

Nota: El área de turismo se encuentra bien ubicado en el Organigrama.

Tabla 8

Identificar el Patrimonio Turístico local en la Municipalidad de Chepén, año 2017

ACCIONES DE PROMOCIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO LOCAL	No se evidenció			
	NO	NO	NO	NO
1. supervisión y control de los prestadores de servicios turísticos.				
2. Actividades de conservación de recursos turísticos.				

Nota: Hoy en la actualidad no se realizan estas acciones, por lo mismo que no se encuentran los actores involucrados organizados para desarrollar dichas acciones y poder generar una buena impresión a turistas que lleguen a visitar la provincia de Chepén.

Involucramiento de la Población en la Gestión Turística Municipal

Figura 1. Género de los pobladores

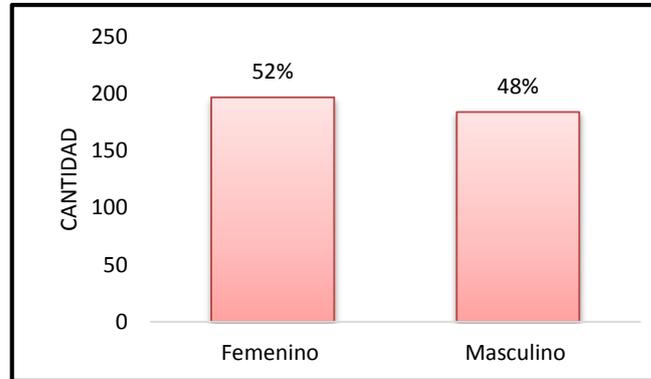


Figura 1. Se puede observar que de todos los pobladores encuestados de la provincia de chepén, el 48 % masculino y el 52 % es femenino.

Figura 2. Medios de Información sobre las actividades turísticas

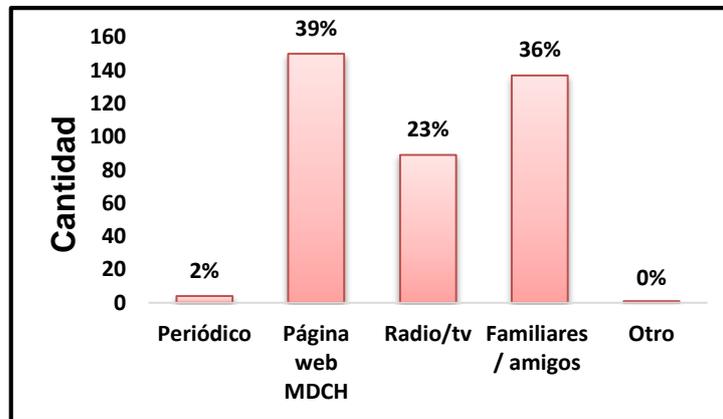


Figura 2. Se puede observar que todos los pobladores encuestados de la provincia de chepén el 39% de la población utilizan la página web de la municipalidad de chepén.

Figura 3. Información a la población sobre la gestión turística por parte de la Municipalidad de Chepén

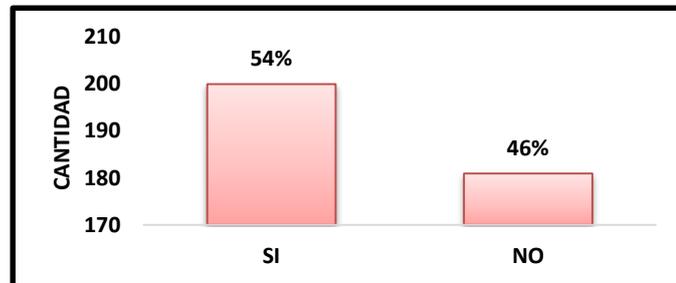


Figura 3. Se puede observar que de todos los pobladores encuestados de la provincia de chepén el 46% no están informados sobre la gestión turística que se desarrolla en la municipalidad mientras que el 54% de la población tienen conocimiento de la gestión turística desarrollada actualmente.

Figura 4. Participación de la población en la toma de decisiones.

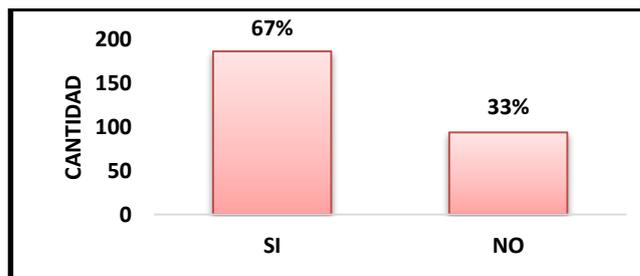


Figura 4. Se puede observar que el 33% de la población no participa en la toma de decisiones, mientras que el 67% de la población si participa.

Figura 5. Participación en programas de capacitación turística.

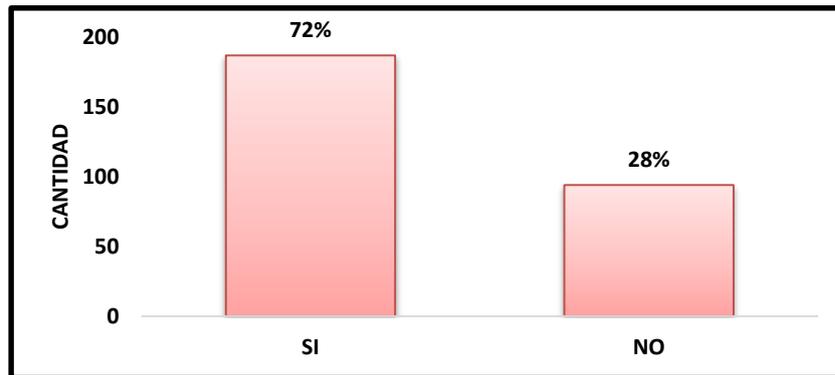


Figura 5. Se puede observar que el 28% de la población no participa en programas de capacitación turística, mientras que el 72% de la población participa en su totalidad.

Figura 6. Conocimiento de los recursos turísticos

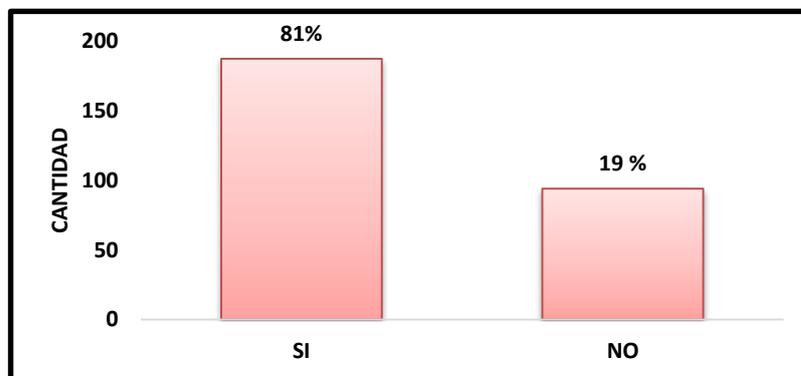


Figura 6. Analizamos los recursos que conoce el poblador Chepenano, el 19% de las personas encuestadas dijeron que desconocen los recursos turísticos con los que cuenta su provincia, mientras que un 81% respondieron que si tienen conocimiento de la existencia de dichos recursos con los que cuenta su provincia.

IV. DISCUSIÓN

Después de culminado el desarrollo de la investigación, habiendo para ello elaborado la descripción de los resultados, el análisis de los datos y la contrastación de la hipótesis planteada, el primer objetivo fue: Explicar el proceso de planificación en la sub gerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, año 2017. Según Gómez (1994) dice que la planeación es la función que tiene por objetivo fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempo y números necesarios para su realización. Desde ya Gómez nos inculca la importancia de la planeación para el devenir, este caso para una gestión turística municipal; así mismo; Rodas (2007) dice que: "Implica la preparación de métodos, estrategias y enfoques alternos diseñados para ayudar a los organizadores al logro de los objetivos y metas deseadas". Como se aprecia ambos autores coinciden que la planificación es una herramienta de gestión turística, de vital importancia dado que nos permite señalarle un rumbo y un destino a todas las actividades que como gestión realicemos. Considero que la planeación en el área de turismo de la municipalidad de chepén es incipiente ya que su accionar está basado sobre todo en iniciativas individuales. Caracterizar al recurso humano de la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, año 2017. Según Reich (2013) dice que: Competitividad es aquello que una compañía hace en forma singular y la capacidad del personal de la compañía es lo que lo singulariza. Esta cita hace referencia a las claves de éxito de una empresa que se basa en lo que denominamos los aspectos medulares de competencia es decir que el recurso humano debe ser valioso, único, difíciles de imitar y estar organizados. La informalidad de su trabajo no permite desarrollar aspectos competitivos que le den un concepto propio al trabajo de esta área de turismo de la municipalidad de chepén. Analizar la operatividad de la gestión turística de la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepén hacia la población, año 2017. Mirabell (2012),

dice: En las municipalidades dentro de su jerarquía debe estar estructurado el área de turismo, en la cual este encargado en un personal eficiente y eficaz, especializado en el tema. En esta cita predominan los criterios de eficiencia y eficacia, que deben enmarcar tanto a la gestión como la operatividad turística, como un sello imprescindible de todo desarrollo turístico. Se aprecia en el área turística de la municipalidad de chepén una tendencia a incorporar estos criterios de eficiencia y eficacia, sin embargo, aún no se ha logrado alcanzar los estándares deseados. Describir la gestión del patrimonio turístico local por parte de la municipalidad de Chepén, año 2017 Según Tresserras (1990) El patrimonio cultural constituye uno de los recursos básicos para la configuración de un destino turístico que debemos valorar y transformar en un producto al servicio de un desarrollo local duradero, Hoy en día el patrimonio turístico constituye la base de todo destino turístico. Al mismo que debemos conservar, valorar y desarrollar productos turísticos. Considero que la provincia de chepén cuenta con importantes recursos turísticos, de los mismos que solo dos recursos son gestionados debidamente. Determinar de qué manera se desarrolla la gestión turística municipal en la subgerencia de Turismo de la municipalidad de Chepén, año 2017. Según Acerenza (1997) quién habla que: “uno de los principales obstáculos que presenta el desarrollo de la actividad turística, en la mayoría de países, es la dificultad que existe para definir al turismo desde el punto de la administración pública”. Según Acerenza tiene toda la razón, dado que es imprescindible definir conceptos y roles del turismo dentro de la administración pública, para darle claridad, coherencia y conceptos a este trabajo. Observo que en el área de turismo el trabajo se realiza de manera rutinaria, pues carece de una definición del turismo que le compete implementar en esta provincia.

V. CONCLUSIONES

1. El proceso de planificación en la sub gerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, está ausente en esta gestión. Lo que se manifiesta actualmente en la carencia de una visión y misión de la actividad turística.
2. El área de turismo esta conducida por una Licenciada en Turismo, y cuenta con alumnos en calidad de Practicantes de un Instituto Técnico que tiene Programas afines al Turismo y que cumplen solo labores operativas.
3. La operatividad de la gestión turística de la municipalidad en referencia, hacia la población, está limitada por la escasa participación de los actores involucrados en turismo (hoteles, restaurantes, etc.)
4. La gestión del patrimonio turístico se encuentra limitado, dado que solo dos recursos turísticos han sido incorporados al inventario nacional de atractivos turísticos (centro arqueológico san José de moro y vía crucis); además de carecer de un inventario turístico provincial actualizado.
5. Proponer un plan integral con la finalidad de fortalecer la gestión turística municipal en la sub gerencia de turismo de la municipalidad provincial de Chepén.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la municipalidad de la provincia de Chepén en conjunto con empresas privadas e instituciones públicas gestionar y ejecutar las estrategias y/o proyectos planteados, pues de esta manera la identidad de los pobladores frente a su cultura se fortalecerá, existiendo un sentimiento de orgullo evitando adoptar características de otros lugares que no son propias a lo suyo.
2. El gobierno local en conjunto con otras instituciones debe promover la participación de los pobladores en las diferentes actividades culturales, educativas y ambientales referente a acciones para mejorar el estado de conservación de los sitios naturales y/o culturales para el disfrute de los propios pobladores y las futuras generaciones.
3. Se recomienda a los pobladores de Chepén participar de las estrategias propuestas, pues sin la presencia de ellos no se podría ejecutarse lo planteado, por lo que es necesario su compromiso con cada una de las actividades para el beneficio de ellos mismos, y así generar cambios positivos y un desarrollo para el pueblo.
4. Se recomienda conservar y restaurar el patrimonio histórico cultural, que la provincia de Chepén tiene como una de sus principales ventajas competitivas, dado que en esta provincia encontramos vestigios desde la época pre inca hasta nuestros días. Este hecho constituye una singularidad, que puede ser aprovechada como una ventaja competitiva turística de nuestra provincia.
5. Se recomienda elaborar productos turísticos de manera creativa; así mismo difundirlos a nivel regional, local, nacional e internacional, a fin de atraer un flujo de turistas internos y receptivos.

VII PROPUESTA:

PLAN INTEGRAL DE
DESARROLLO TURÍSTICO
CONCERTADO DE LA
PROVINCIA DE CHEPÉN



Elaborado por: Karla Melissa Ríos Malca

2017

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento es resultado de la tesis “Gestión turística municipal en la sub gerencia de turismo de la municipalidad de Chepén año 2017; donde se propone un plan integral de desarrollo turístico concertado en la provincia de Chepén, en el mismo que predominaría la unión de la municipalidad con los ciudadanos, obteniendo una estructura corporativa que permita gestionar y promocionar a nuestra provincia como un destino turístico destacando sus ventajas competitivas y por ende para fortalecer la identidad cultural de los pobladores de la provincia .Sin embargo cabe resaltar que el presente plan no solo busca abarcar a los pobladores sino también como se constituye una gestión dentro de una municipalidad, así mismo como herramienta fundamental de la gestión turística se debe organizar a los actores involucrados en el turismo a fin de que se asuma un compromiso de trabajo concertado y consensuado, que proyecte un mensaje unitario tanto a lo interior y exterior de nuestra provincia. También este trabajo corporativo permitirá una promoción eficiente capaz de atraer un flujo importante de visitas. Se considera que la propuesta a desarrollar, puede servir como modelo adaptable a otras realidades de nuestro país.

2. DATOS GENERALES DE LA PROVINCIA DE CHEPÉN

Ubicación: Está ubicado en la costa norte del Perú, en el extremo norte del departamento de la Libertad, la ciudad de chepén se encuentra a dos horas y media de la ciudad de Trujillo, actualmente la carretera está asfaltado en un cien por ciento. Por otro lado, chepén es conocido como “La Bendita perla del Norte”, ciudad donde se tiene mucha fe en Dios que se manifiesta mediante la participación del pueblo en las diferentes fiestas religiosas y además de los acontecimientos de fechas festivas que se contemplan en dicha provincia. Tiene un clima cálido – seco que oscila entre 30° grados centígrados.

Límites: Norte Chiclayo, Este san miguel, Sur Pacasmayo y Oeste Océano P.

3. MARCO REFERENCIAL

Se estableció proponer un plan integral de desarrollo turístico concertado en la provincia de Chepén, según los resultados encontrados en la investigación realizada por la autora, ya que primero uno tiene que conocer en qué aspectos se tiene que mejorar antes de proponer un plan, siendo los siguientes resultados:

En la figura 2. Se puede observar que todos los pobladores encuestados de la provincia de chepén el 39% de la población utilizan la página web de la municipalidad de chepén para conocimiento de turismo lo que nos dice que la tendencia a la comunicación virtual es lo que se debe aprovechar en la actualidad. En la figura 3. Se puede apreciar que el 54% de la población conoce de la existencia de una oficina turística en la municipalidad provincial de Chepén, lo que resulta positivo para la implementación y ejecución de un proyecto turístico.

En la figura 4. Se puede observar que el 67% de la población participa en la toma de decisiones. Este porcentaje facilita enormemente llevar adelante con éxito políticas de concertación y consenso entre todos los pobladores. Figura 5. Se puede observar que el que el 78% de la población si participa en las actividades turística; de lo que se deduce el gran potencial que tendría en la población la promoción turística. Figura 6. Analizamos los recursos que conoce el poblador chepenano, encontramos que el 81% tiene conocimiento de todo ello, lo que significa que están dadas las bases para un desarrollo turístico en la ciudad de Chepén.

4. ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

- La provincia de Chepén cuenta con recursos culturales: Vía Crucis, Casa Hacienda Talambo, Corredor Lurifico, Centro Arqueológico San José de Moro.
- Presencia de artesanía moche propia del pueblo (cerámica).
- Existencia de festividades tradicionales del pueblo: semana turística de Chepén, peregrinación en semana santa, feria patronal San Sebastián, Corpus Cristi.
- Funcionamiento de una oficina de promoción turística en la municipalidad provincial de Chepén.

OPORTUNIDADES

- Ferias dominicales comerciales que atraen un flujo importante de visitantes ya sean como vendedores o compradores.
- Tendencia de crecimiento del turismo.
- Promoción de la ruta moche a nivel regional, nacional e internacional.

DEBILIDADES

- Débil aptitud turística.
- La mayoría de los recursos turísticos se encuentran en estado regular o precario.
- Inexistencia de organizaciones, de los actores involucrados en turismo.

AMENAZAS

- Contaminación ambiental.

- Incremento de la inseguridad.
- Existencia de malas prácticas en la conservación de la limpieza pública.

5. OBJETIVOS

Objetivo general

Lograr hacer de Chepén un municipio turístico.

Objetivos específicos

- Organizar a los actores involucrados en la actividad turística.
- Promocionar y difundir nuestros principales atractivos turísticos destacando su particularidad.

6. JUSTIFICACIÓN

El plan integral de desarrollo turístico concertado en la provincia de Chepén propuesto, es un instrumento de gestión de mucha utilidad que ayudará a generar cambios positivos en la municipalidad. Cambios que tienen que ver con la fijación de una visión que creemos alcanzar en un lapso de tiempo de largo plazo (8 años). Pues al ponerse en práctica este fortalecerá nuestra identidad, a la vez asumirá una estrategia de acorde a nuestras ventajas competitivas y las particularidades de nuestros recursos turísticos.

7. PUBLICO OBJETIVO

Está dirigido a la población de nuestra región.

8. RESPONSABLE

Municipalidad Provincial de chepén debido a que es el encargado de promover el desarrollo de su localidad.

9. TIEMPO DE EJECUCIÓN

Enero –junio 2018

10. ESTRATEGIAS

- **PROMOVER DESDE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA AFIRMACION DE NUESTRA IDENTIDAD HISTORICO-CULTURAL**

Incluir en la curricula escolar lo concerniente a toda nuestra riqueza histórica y cultural de nuestra provincia, la misma que se fundamente en los actuales restos arqueológicos y arquitectónicos que aún se conservan y en las tradiciones y costumbres que aún se mantienen vivas.

- **POTENCIAR EL YA CONOCIDO VIA CRUCIS, OTORGANDOLE UNA MAYOR PROMOCION TANTO PARA SEMANA SANTA COMO DURANTE TODO EL AÑO**

Nuestro vía crucis atrae un flujo de miles de visitantes durante la semana santa de cada año; sin embargo, durante el resto de año es muy escasa las visitas que recibe, lo que nos dice que no se aprovecha en todo su potencial este importante icono turístico a fin de que su visita sea durante todo el año, sabiendo que es un icono de muy alto reconocimiento, como turismo religioso.

- **REALIZAR FERIAS ARTESANALES “MUNDO MOCHE”**
Exposición de las cerámicas producidas por habilidosos artesanos de la zona, que han desarrollado importantes conocimientos en la elaboración de cerámicas moche.
- **EDUCACION Y CONCIENTIZACION EN LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO TURISTICO COMO FUENTE GENERADORA DE INGRESOS ECONOMICOS**

Los pobladores de nuestra provincia sustentan su economía en la agricultura, el comercio y el transporte; sin embargo, aún no aprovechan nuestros importantes recursos turísticos que nos pueden generar trabajos directos e indirectos.

11. RESULTADOS ESPERADOS

Que la propuesta sirva para motivar a la población de la provincia de Chepén a involucrarse de mayor manera en esta propuesta turística, lo que redundará en primer término en el reconocimiento y conocimiento de todos sus recursos turísticos. Así mismo fortalecerá su identidad, lo que hace que nuestra población se pueda comunicar con nuestros visitantes y ser ellos los principales informantes de nuestros recursos turísticos.

12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIAS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Potenciar el ya conocido vía crucis			X													
Realizar ferias artesanales							X									
Promover desde las instituciones educativas la afirmación de nuestra identidad histórico-cultural												X				
Exposición y concientización en la importancia de desarrollo turístico como fuente generadora de ingresos económicos															X	

13. PRESUPUESTO DEL PLAN INTEGRAL

ACTIVIDAD	PRESUPUESTO (S/.)	RESPONSABLES
Promover desde las instituciones educativas la afirmación de nuestra identidad histórico-cultural	500.00	Municipalidad Provincial de Chepén, empresas privadas y públicas
Potenciar el ya conocido vía crucis	2000.00	Municipalidad Provincial de Chepén, empresas privadas y públicas
Realizar ferias artesanales	2000.00	Municipalidad Provincial de chepén, empresas privadas y públicas
Exposición y concientización en la importancia de desarrollo turístico como fuente generadora de ingresos económicos	1 500.00	Municipalidad Provincial de Chepén-Cascas, empresas privadas y públicas
TOTAL	S/6000.00	

14. FINANCIAMIENTO

El presente plan será financiado en un 25% por la Municipalidad provincial de Chepén y el otro 50% por empresas privadas y 25% por instituciones públicas.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, M. (1997). *Administración del Turismo: conceptualización y organización*. (4ta ed.). México: Trillas.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración: Teoría general y proceso administrativo*. (1era ed.). México: Pearson.
- Centro de Formación Turística CENFOTUR y Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR. (2013). *Manual de Capacitación instrumentos para difusión de PIP en Turismo*. Trujillo.
- Cahuich, A. (2011). *Ecoturismo, como una alternativa de uso sustentable de los recursos naturales en el corredor costero Isla Aguada-Sabancuy*. (tesis pregrado). Universidad Autónoma del Carmen, Campeche, México.
- Dirección Nacional de Urbanismo (2011). *Reglamento de Acondicionamiento Territorial y Desarrollo Urbano*. Lima.
- Espinoza, M. (2012). *Gestión Municipal y su Influencia en el Desarrollo y Cuidado del Patrimonio Cultural del Distrito de Surco*. (Tesis de pregrado). Universidad Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. Argentina: El Ateneo Editorial.
- Fernández, J. (2012). *Propuestas de Administración*. Tareas Universitarias. Recuperado el 08 de octubre de 2016 desde <http://tareasuniversitarias.com/jose-antonio-fernandez-arenas-y-su-propuesta-de-administracion.html>
- Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía, GERCETUR. (2011). *Plan Estratégico Regional de Turismo, PERTUR 2011 – 2021*. Trujillo: Gobierno Regional La Libertad.
- Gómez, G. (1994). *Planeación y organización*. Mc Graw Hill, México.

- Gamarra, P. (2015). *Gestión turística municipal y la conservación del patrimonio cultural murallas de tungasuca en el distrito de Carabayllo en el periodo marzo-septiembre*. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Guía para la elaboración de Planes de Desarrollo Concertado. GTZ. 2014.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Jiménez, W. (1975). *Administración Pública para el desarrollo integral*. –2 ed. — México: Fondo de Cultura Económica.
- Kaplan, A. (2014). *European Management and European Business Schools: Insights from the History of Business Schools*, *European Management Journal*. Citada en Fundamentos de la administración (Mercadotecnia). Recuperado el 10 de octubre de 2016 desde <https://ucemfundamentosdelaadministracion.wordpress.com/2014/10/04/1-1-definicion-de-la-administracion-segun-enfoques/>
- Laris, F. (2009). *Administración integral*. Acervo General – México: ITESO.
- Ley N° 26961. (1998). *Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística*. Lima: Gobierno Peruano.
- Ley N° 27972 (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades - Art. 26°*. Lima.
- Ley N° 29408 (2011). *Ley General de Turismo Anexo N° 2 Glosario, punto 8*. Lima.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, MINCETUR. (2003). *Glosario Básico de Terminología Turística*. Lima: Gobierno Peruano.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, MINCETUR. (2012). *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2012 - 2021*. Lima: Servicios Gráficos JMD.
- Miralbell, O. (2007). *Gestión de Oficinas de Turismo*. Barcelona: VOC.
- MINCETUR (2004). *Reglamento de Restaurantes, Decreto Supremo N° 025-2004*. Lima: MINCETUR.

- Municipalidad Provincial de Chiclayo (2016). *Ordenanza Municipal 014-2016-MPCH*.
- Martínez, A. & Escalona, M. (2012). *La gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé*. (Tesis maestría). Universidad Católica de Temuco, Chile.
- Mincetur (s.f.) *Director Regional para las Américas de la OMT visitó CENFOTUR*. Recuperado el 10 de octubre de 2016 desde <http://ww2.mincetur.gob.pe/director-regional-para-las-americas-de-la-omt-visito-cenfotur/>
- Morales, P. (23 de julio del 2014). Administración de empresas: La administración como una ciencia social compuesta. Recuperado el 08 de octubre de 2016 desde <http://aministracione.blogspot.pe/2014/07/la-administracion-como-una-ciencia.html>.
- Organización Mundial de Turismo (2015) *Porque el turismo: el turismo: un fenómeno económico y social*. Recuperado el 05 de octubre de 2016 <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Ortiz, A. (2012) *Administración Turística*. Recuperado el 04 de setiembre del 2016 desde <http://admituri.blogspot.pe/2012/11/administracion-turistica.html>
- Plan de desarrollo concertado de Chepén 2003.
- Pereda, S. (2007). *Factores de Gestión Turística Municipal Distrital del Periodo 2003 – 2006 que Limitan La Actualización Del Inventario de Recursos Turísticos La Libertad*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Ramírez, C. (2006). *Visión Integral del Turismo: fenómeno dinámico universal*. (1era ed.). México: Trillas.
- Rendón, M. (2006). *Tomo I: El Municipio Y el Desarrollo Turístico Local*. Lima - Perú: Edigrafasa S.R.L.

Rendón, M. (2006). *Tomo II: Modelo de Administración Turística Local*. Lima – Perú: Edigrafasa S.R.L.

Rodas, A. (2011). *Administración básica con casos prácticos*. (5ta Ed). México: Limusa.

Szmulewicz, P., &Oyarzún, E. (2002). *Fortalecimiento de la gestión en destinos turísticos. Recomendaciones para el diseño de programas operativos*. Turismo y Sociedad, Colombia.

Terry, G. (1997). *Principios de administración*. (3era Ed). México: Cecsá.

Universidad Nacional de Trujillo, facultad de ciencias sociales - Escuela académico profesional de turismo.

Anexos

**Entrevista a Funcionaria del Área de Turismo
(Sub Gerenta)**

- 1.- Cuanto tiempo tiene en el cargo?
- 2.- Que tipo de planes se han formulado en cuanto a turismo?
- 3.- Que tipo de proyectos aprobados realizan en turismo?
- 4.- Que tipo de alianzas estratégicas institucionales públicas y privadas tienen?
¿Con quién?
- 5.- Considera que el % del presupuesto para turismo en relación al presupuesto total deba aumentar?
- 6.- Que tipo de actividades de fomento de inversión pública y privada realizan?
- 7.- Cuales son los objetivos planteados en el área a corto, mediano y largo plazo?
- 8.- Que tipo de metas planteadas tienen? ¿Cuáles son?
- 9.- Cuantas personas tiene a su cargo y cuáles son sus funciones?
- 10.- Los encargados del área son especialistas en turismo?
- 11.- Qué tipo de capacitaciones al personal realizan y cada cuánto tiempo?
- 12.- ¿Realizan actividades de concientización, información de las actividades a los pobladores y capacitación a prestadores de servicios?
- 13.- Considera que en el organigrama el área de turismo está bien ubicada?
- 14.- Con respecto al trato recibido de parte de su jefe usted se siente satisfecho?
- 15.- Tiene algún programa de reconocimiento al personal?
- 16.- Cual es el nivel de participación del área en la actualización del inventario turístico local?

- 17.- Con qué tipo de iniciativas de puesta en valor de los recursos turísticos trabajan?
- 18.- Con qué tipo de sistemas de información turística interna y externa cuentan?
- 19.- Con qué tipo de acciones y documentos de supervisión y control de los prestadores de servicios cuentan?
- 20.- Que tipo de acciones de promoción del destino turístico local realizan?
- 21.- Que tipo de actividades de conservación de los recursos turísticos realizan?
- 22.- Cuantos planes y proyectos han ejecutado?
- 23.- El presupuesto asignado al área ha sido utilizado en su totalidad?
- 24.- Que alianzas estratégicas se han desarrollado?
- 25.- Que tipo de proyectos correctivos o de mejora tiene?
- 26.- Que tipos de instrumentos de control tienen?
- 27.- Cada cuanto tiempo realizan reuniones para medir logros de objetivos y cumplimiento de metas?

ANEXO 2

N°

Encuesta realizada a los Pobladores de la Provincia de Chepén

Cuestionario de encuesta: Pobladores

Edad: Sexo: Ocupación:

Procedencia:

1. ¿Conoce usted los recursos turísticos de su zona?
Sí No
2. ¿Usted está enterado que la municipalidad tiene un área de turismo?
Sí No
3. ¿Alguna vez usted ha interactuado con turistas?
Sí No
4. ¿De estas actividades, cual conoce usted?
 - a) Fiestas de aniversario de Chepén
 - b) Semana turística
 - c) Fiestas por semana santa
 - d) T.A
5. ¿Por qué medio conoció las actividades turísticas que realiza la municipalidad?
 - a) Periódico
 - b) Página web de la municipalidad
 - c) Radio / tv
 - d) Familiares y amigos
 - e) Otros
6. ¿usted está informado de las actividades turísticas que realiza la municipalidad?
 - a) Totalmente informado
 - b) Algo informado
 - c) Poco desinformado
 - d) Totalmente desinformado

e) ninguno

7. ¿Cómo calificaría usted la actividad turística en Chepén?

- a) Muy buena
- b) buena
- c) ni buena ni mala
- d) algo mala
- e) muy mala

8. ¿Cuál de estos factores cree que se debe mejorar en Chepén para el turismo?

- a) Promoción de festividades
- b) Actividades turísticas
- c) seguridad
- d) involucramiento de la población
- e) mejoramiento de servicios

9. ¿Cómo le gustaría que lo involucren en turismo?

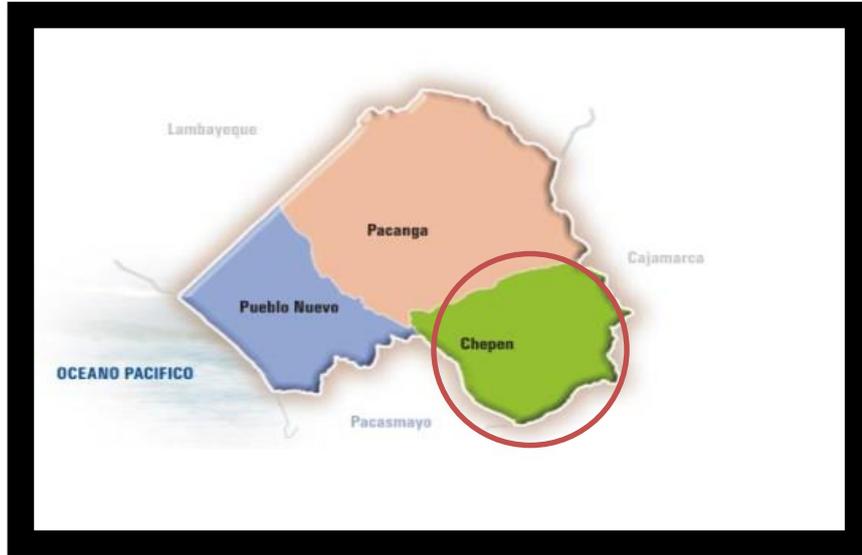
- a) Como organizadores de las actividades turísticas
- b) En la difusión de las actividades turísticas
- c) En la formulación de proyectos
- d) En reuniones informativas
- e) En capacitaciones

10.- Considera que los funcionarios actuales están haciendo un buen desempeño en turismo?

Sí No

ANEXO 3

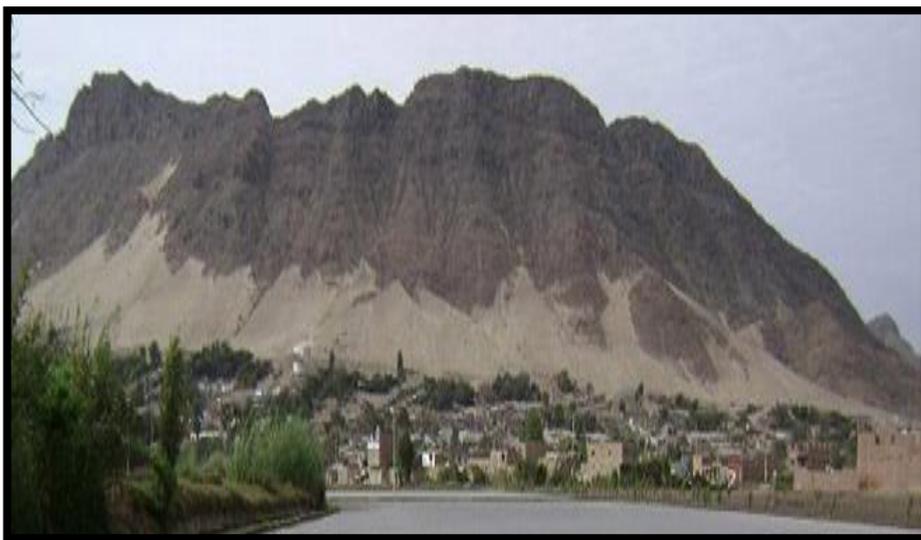
Ubicación Geográfica



munichepén.gob.pe

Recursos Culturales con los que cuenta la Provincia de Chepén

Cerro de Chepén



munichepén.gob.pe

Vía Crucis



munichepén.gob.pe

Ex Casa Hacienda Talambo



munichepén.gob.pe

Casa Hacienda Lurífico



munichepén.gob.pe

Plaza de Armas de Chepén



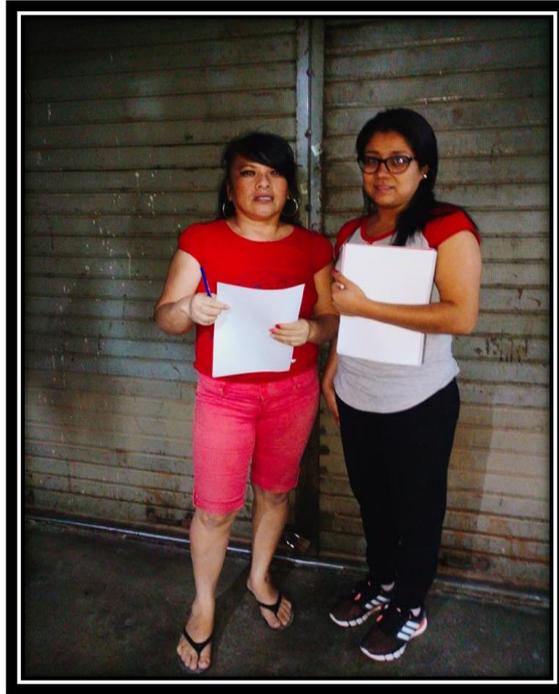
munichepén.gob.pe

ANEXO 4

Evidencias de encuestas realizadas a los Pobladores de la Provincia de Chepén



La Autora con un Poblador de la Provincia de Chepén



La Autora con un Poblador de la Provincia de Chepén



La Autora con un Poblador de la Provincia de Chepén