



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“DESARROLLO DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA \_ 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTOR**

**PAIVA ZAPATA ESMERALDA PATRICIA**

**ASESORES**

**ANTROP. CHAPARRO FRÍAS, LUIS**

**MG. VALDIVIA RAMÍREZ, LEÓNIDAS GUILLERMO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN TURÍSTICA**

**PIURA – PERÚ**

**2013**

**JURADO CALIFICADOR**

---

**Mg. Valdivia Ramírez, Leónidas**

**PRESIDENTE**

---

**Antrop. Chaparro Fries, Luis**

**SECRETARIO**

---

**Lic. Lázaro Velásquez, José**

**VOCAL**

## DEDICATORIA

Dedico con agradecimiento y orgullo este gran logro:

**A Dios;** padre omnipotente, rico en gracia y misericordia, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible.

**A mis padres;** por los esfuerzos realizados para que yo logre terminar mi carrera profesional siendo para mí la mejor herencia.

**A mis abuelos y hermano;** porque gracias a su cariño, apoyo y confianza he logrado a realizar dos de mis más grandes metas.

**A mi esposo;** por su amor, comprensión, tolerancia y apoyo incondicional que me dio en cada momento que lo necesite.

**A mi hija;** como un testimonio de gratitud, porque sin duda alguna es la parte más importante de mi vida.

**Paiva Zapata, Esmeralda Patricia.**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro asesor metodológico al Lic. Leónidas Guillermo Valderrama Ramírez y a nuestra asesora especialista a Lic. Yanilra Aguirre Valdez, gracias por la paciencia, esmero y dedicación en estos largos meses de trabajo e investigación.

Asimismo agradezco a nuestra casa mayor de estudios, Universidad César Vallejo Filial Piura, por hacer posible mi formación académica y profesional durante estos cinco años de estudios universitarios, en un lugar cálido y lleno de perspectivas de crecimiento.

Por último a mi familia, por su responsabilidad y sacrificio dado durante este tiempo, para el logro de una meta, que es mantener una adecuada formación y así obtener como resultado: un crecimiento como persona y una futura profesional en el campo de la Administración en Turismo y Hotelería.

**Paiva Zapata, Esmeralda Patricia**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Esmeralda Patricia Pava Zapata con DNI N° 45492929, 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 Insumo y Fidejuria, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Piura, 23 de Julio del 2013

---

Pava Zapata, Esmeralda Patricia

## PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado, presento a ustedes la Tesis titulada: **'DESARROLLO DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA EN EL AÑO 2013'** se ha realizado en el marco de curso "Desarrollo de Tesis" y se presenta para obtener el grado de licenciatura en Ciencias empresariales con mención en Administración en Turismo y Hotelería, y cuya elaboración se desarrolló en el año 2013.

Este estudio pretende contribuir, a través de un análisis y presentación de recomendaciones determinar de qué manera se viene desarrollando la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2013.

Espero que esta tesis supere las expectativas del jurado calificador y de esta manera, se vea reflejado el esfuerzo dedicado a la misma. Agradezco las sugerencias y correcciones dadas, para el enriquecimiento de este documento.

**Paiva Zapata, Esmeralda Patricia,**

## INDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO 2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	26
2.1. Aproximación temática.....	26
2.2. Formulación del problema de investigación.....	30
2.2.1. Pregunta general.....	30
2.2.2. Preguntas específicas.....	30
2.3. Justificación.....	30
2.4. Relevancia e importancia del tema.....	31
2.5. Contribución.....	31
2.6. Objetivos.....	31
2.6.1. Objetivo general.....	31
2.6.2. Objetivos Específicos.....	31
2.7. Hipótesis.....	32
2.7.1. Hipótesis General.....	32
2.7.2. Hipótesis Específicas.....	32
CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO.....	33
3.1. Unidad temática.....	33
3.1.1. Definición conceptual.....	33

3.1.2. Categorización.....	33
<b>3.2. Metodología.....</b>	<b>39</b>
3.2.1. Tipo de estudio.....	39
3.2.2. Diseño.....	39
3.3. Escenario de estudio.....	39
3.4. Caracterización de sujetos.....	39
3.5. Procedimientos metodológicos de investigación.....	39
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.7. Mapeamiento.....	42
3.8. Tratamiento de la información.....	46
<b>CAPÍTULO 4 RESULTADOS:.....</b>	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO 5 DISCUSIÓN.....</b>	<b>76</b>
<b>CAPÍTULO 6 CONCLUSIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>CAPÍTULO 7 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>CAPÍTULO 8 BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>91</b>

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: EXISTEN PLANES VIGENTES PARA UNA ADECUADA GESTIÓN .....	47
TABLA 2: EXISTEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL AVANCE DE LOS PLANES.....	48
TABLA 3: CUENTA CON UN SISTEMA DE MONITOREO PARA LAS MEDIDAS CONCRETAS .....	50
TABLA 4: EXISTEN MECANISMOS DE MEJORA O AMPLIACIÓN PRESUPUESTAL PARA PROYECTOS O ACCIONES PRIORITARIOS O DE EMERGENCIA (PARTIDA PRESUPUESTAL).....	52
TABLA 5: EXISTE UNA GUÍA O MANUAL ORIENTATIVO PARA EL DESARROLLO DE LAS POLÍTICAS DEL SECTOR .....	53
TABLA 6: EXISTE UNA MATRIZ DE PROYECTOS PLANEADOS PARA CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZOS	55
TABLA 7: CUENTA CON UN SISTEMA DE ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO TURÍSTICO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.....	57
TABLA 8: EXISTE UN PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL CON ADECUADOS INDICADORES DE MEDICIÓN .....	59
TABLA 9: EXISTEN SISTEMAS PRESUPUESTALES QUE SE APOYA AL PROCESO DE GESTIÓN TURÍSTICA INTERNA.....	61
TABLA 10: CUENTA CON UNA BASE DE DATOS ACTUALIZADA SOBRE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y LAS ACCIONES EN EL SECTOR .....	63
TABLA 11: EXISTE UN SISTEMA QUE MIDE LA EFECTIVIDAD Y AVANCE DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS ORIENTADOS EN LA GESTIÓN TURÍSTICA.....	65
TABLA 12: CUENTA CON LA DIRECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DE LA PROVINCIA DE P. LRAE7	
TABLA 13: CUENTA CON MATERIAL NORMATIVO SOBRE LOS PROGRAMAS Y/O ACTIVIDADES TURÍSTICAS DE P. LRA.....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

GRÁFICO 1 - EXISTEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL AVANCE DE LOS PLANES .....	49
GRÁFICO 2 - CUENTA CON UN SISTEMA DE MONITOREO PARA LAS MEDIDAS CONCRETAS .....	51
GRÁFICO 3 - EXISTE UNA GUÍA O MANUAL ORIENTATIVO PARA EL DESARROLLO DE LAS POLÍTICAS DEL SECTOR .....	54
GRÁFICO 4 - EXISTE UNA MATRIZ DE PROYECTOS PLANIFICADOS PARA CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO .....	56
GRÁFICO 5 - CUENTA CON UN SISTEMA DE ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO TURÍSTICO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN .....	58
GRÁFICO 6 - EXISTE UN PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL CON ADECUADOS INDICADORES DE MEDICIÓN .....	60
GRÁFICO 7 - EXISTEN SISTEMAS PRESUPUESTALES QUE SE APOYA AL PROCESO DE GESTIÓN TURÍSTICA INTERNA .....	62
GRÁFICO 8 - CUENTA CON UNA BASE DE DATOS ACTUALIZADA SOBRE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y LAS ACCIONES EN EL SECTOR .....	64
GRÁFICO 9 - EXISTE UN SISTEMA QUE MIDE LA AFECTIVIDAD Y AVANCE DE LOS OBJETIVOS TRAZADOS ORIENTADOS EN LA GESTIÓN TURÍSTICA .....	66

## RESUMEN

Esta investigación analiza la gestión turística desarrollada por la Municipalidad Provincial de Piura, a través de sus áreas competentes durante el año 2013. Para ello se han empleado una serie de instrumentos de recopilación y de información y bibliografía, determinando así que dicha gestión local carece de un efectivo proceso de planificación, en cuanto al área de presupuesto carece de criterios básicos para priorizar actividades y proyectos.

Por otro lado las políticas y programas se encuentran alineados, aunque se plantean no logran los objetivos establecidos, por la falta de coordinación en las áreas y a ello se une la falta de especialización de los funcionarios y de las áreas ediles.

Para poder respaldar estas aseveraciones se aplicaron instrumentos de medición como entrevistas y guías de análisis documentarios a autoridades relevantes y consideradas dentro de la división de turismo de la Municipalidad Provincial de Piura y asimismo se aplicó una ficha de observación a dicha área. Las entrevistas y guías de análisis documentarios fueron procesadas y analizadas en el programa estadístico SPSS, con la finalidad de generar datos fidedignos de la investigación.

Después del análisis de la información procesada se llegó a la conclusión que la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Piura tiene un impacto mínimo en el desarrollo del sector debido a la casi completa ausencia de planificación sectorial técnicamente fundamentada (a través de planes, programas y proyectos); ausencia de una política comprometida, presupuesto insuficiente, personal no competente en el tema, y una estructura organizativa y de funcionalidad compleja y llena de lentitud burocrática.

Palabras clave: Gestión turística, estructura organizativa, desarrollo del sector

## ABSTRACT

This investigation analyzes the tourism management developed by Municipalidad Provincial de Piura across its competent areas during 2013. For this, we employ a series of bibliography and information and recognition instruments, determining with that if the institutional tourism management fails of an effective planning process, respect of budget area does not have a basic criteria for prioritizing projects and activities.

To the other hand, programs and polys are alignment, although its plan does not achieve its established objectives because of coordination absence between areas, and the specialization absence on the civil servants and the municipal areas.

We can support these assertions thanks to application of measuring instruments like interviews, documentary analysis guides to relevant authorities and they are considered as a part of municipal tourism area, and also we applied an observation index card for that area. The interviews and documentary analysis guides were processed and analyzed in SPSS statistics program for generating real data for the investigation.

Then of analysis of processing information we conclude Municipalidad Provincial de Piura tourism management have a minimal impact in sector development (justified technically (across plans, programs and projects); a compromised polys absence, insufficient budget, not clarified staff, organizational structure and functionality very complex, adding a bureaucratic slowness.

**Keywords:** Tourism management, organizational structure, sector development