UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES E INGENIERÍA DE SISTEMAS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
BIBLIOTECA
— U. N. U. —
05-10-02

" REALIDAD SITUACION DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO Y SUS PERPECTIVAS DE DESARROLLO EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI "

TESIS PARA OPTAR ÉL TITULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

DEL BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN :

RUBEN ARTURO RUIZ CENEPO

DISTRITO	:	CALLERIA
PROVINCIA	:	CORONEL PORTILLO
DEPARTAMENTO	:	UCAYALI
PAIS	:	PERÚ

AÑO MM

015595

Esta Tesis fue aprobada por el Jurado de Tesis de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables e Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Ucayali.

Lic. Julio C. PASTOR SEGURA
Presidente

Lic. Elías MORENO MORENO
Miembro

CPC. Jorge PALACIOS VALERA
Miembro

Econ. Hugo ZAPATA HERNANDEZ
Miembro

Econ. Miguel LOPEZ OJEDA
Miembro

DEDICATORIA

Mi condición de católico por mi fe y mi profunda formación ética y moral me permiten agradecer y reconocer infinitamente a mi padre, hijos y hermanos y sobrinos por su invalorable apoyo y consejos recibidos durante el desarrollo de mis estudios universitarios.

RUBEN ARTURO RUIZ CENEPO

AGRADECIMIENTO

Agradezco al todopoderoso nuestro DIOS por haberme proporcionado buena salud, vida, paz, unión, muchos valores éticos y morales y deseos permanentes de progresar para ser un ciudadano útil a la sociedad y de igual forma poder enfrentar la vida, todo esto me ha permitido la culminación de mis estudios universitarios en nuestra querida universidad.

Mi eterno agradecimiento a todos mis profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables e Ingeniería de Sistemas de la UNU por los conocimientos y experiencias que me transmitieron día a día durante el proceso de mi formación profesional; de manera especial a mi asesores, por su valioso apoyo brindado para el desarrollo de la presente Tesis.

RUBEN ARTURO RUIZ CENEPO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
BIBLIOTECA
U. N. U.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INTRODUCCION

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15

1.1 Formulación del Problema 15
1.2 Antecedentes del Problema 16
1.3 Objetivos de la Investigación 22
1.4 Justificación e Importancia 22
1.5 Hipótesis y Variables 25

CAPITULO II: MARCO TEORICO 27

2.1 Revisión Bibliográfica 27
2.2 Definición de Términos Básicos 46

CAPITULO III: METOLOGIA DE LA INVESTIGACION 58

3.1 Método de Investigación 58
3.2 Población y Muestra 58
3.3 Instrumentos de Recolección de Datos 58
3.4 Procedimiento de Recolección de Datos 58
3.5 Tratamiento de los Datos 59

CAPITULO IV: PRESENTACION DE LOS RESULTADOS Y DISCUSION DE LA INVESTIGACION 60

4.1 Presentación de los Resultados de las Encuestas Realizadas en las Empresas de la Industria Turística 60
4.1.1 El Servicio de Establecimientos de Hospedaje 60
4.1.2 Las Agencias de Viaje, Turismo y Otros Servicios 70
4.1.3 El Servicio de Restaurantes 76
4.1.4 El Servicio de Transporte Público 81

4.2 Presentación de los Resultados de las Encuestas Realizadas

con los Turistas que Visitaron el Departamento de Ucayali 90

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 98

5.1 Conclusiones 98

5.2 Recomendaciones 104

5.3 Bibliografía 108

5.4 Anexos 114

INTRODUCCION

Mi trabajo de investigación "REALIDAD SITUACIONAL DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO Y LAS PERSPECTIVAS DE DESARROLLO EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI" ha recibido su aprobación por unanimidad de parte del Jurado designado por la Facultad.

La presente investigación, ha sido elaborada gracias al esfuerzo desplegado y al apoyo desinteresado recibido de parte de las empresas que forman parte de la industria del turismo (establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viaje y turismo y las empresas del servicio de transporte), instituciones públicas, empresas privadas y muchas otras personas quienes en todo momento me proporcionaron sus conocimientos y toda la información a su alcance para desarrollar el presente trabajo. Es importante resaltar el apoyo obtenido de los empresarios del sector turismo y turistas que formaron parte de la muestra en el ámbito del Departamento de Ucayali. Asimismo algunos empresarios de otros lugares del territorio nacional que tuve la oportunidad de visitar para obtener información y conocer sus experiencias y de igual forma algunas instituciones de la localidad y profesionales de la industria del turismo visitados y entrevistados para conocer sus experiencias, a todos ellos mi infinito reconocimiento y agradecimiento personal por su valioso e invalorable apoyo.

Las empresas que se dedican a las actividades de la industria sin chimeneas en el Perú participan desde hace muchos años en forma decisiva en la creación de riqueza, puestos de trabajo y la captación de divisas que son muy importantes para nuestro país y además necesarias en las actuales circunstancias de crisis económica - financiera y de recesión empresarial muy aguda, por tanto, el aporte del sector es decisivo en el desarrollo de nuestra economía. En las actuales circunstancias de profunda crisis económica y financiera y acompañada de una severa recesión económica en el contexto nacional, esta situación tan difícil que le ha tocado vivir a las empresas y a nuestra sociedad en general tiene que ser tomada con mucho cuidado porque cualquier error que se cometa será definitivamente mortal. Esta situación de crisis económica - financiera y recesión, sé está manifestando en la quiebra masiva de empresas, las consecuencias del cierre de empresas se manifiesta en: agudización del desempleo, el crecimiento de la pobreza y más aún de la extrema pobreza y por tanto la desintegración social de nuestra comunidad. La población peruana actualmente enfrenta la grave falta de capacidad de compra que afecta su existencia y de igual forma la permanencia de las empresas.

Es sector empresarial de servicios como el turismo tienen muchos problemas, sobre todo como resultado de las consecuencias de la gravedad de la situación de la crisis económica - financiera y la recesión que cada día se

agudiza más. Hasta la fecha en el Perú el gobierno no toma las medidas preventivas y de protección a favor del aparato productivo que pueda de alguna forma hacer más suaves y manejables las consecuencias de esta enfermedad. De esta crisis no escapa nadie porque todos hoy en día formamos parte de este mundo internacionalizado, claro está que algunas son más afectadas que otras, todo esto está en función de las previsiones que se adopten oportunamente. A todo esto hay que agregar la actitud dictatorial asumida por el gobierno, este problema se sustentan en su falta de credibilidad, seguridad, confianza, garantías, informalidad, etc.

Así como la situación actual de las empresas en el contexto del país es muy difícil desde hace algunos años, el problema tiene vigencia desde junio de 1996, y agudizada desde octubre de 1998 con el rompimiento de la cadena de pagos y a la fecha todavía no podemos salir de esta enfermedad producida por el propio gobierno. Esta actitud ha ocasionado mucha distorsión en la gestión empresarial porque la toma de decisiones tiene que enfrentar reglas de juego que no son estables y menos aún duraderas en el tiempo.

Todos los expertos en los asuntos económicos-financieros y los empresarios nos afirman que no existe credibilidad y confianza en el Perú. La democracia es condición necesaria para el desarrollo autónomo de la empresa. Los países ricos, con mayor desarrollo empresarial, son precisamente los más democráticos.

La tendencia al éxito en la economía radica en la libre empresa. Los regímenes autoritarios transgreden el Estado de Derecho, además alteran las variables macroeconómicas. Se agrava la desocupación, la pobreza y la extrema pobreza. Esta es la realidad concreta de nuestro país.

La tendencia actual en todos los países del mundo es la democratización, esto favorece definitivamente la iniciativa privada. La democracia es la mejor opción para lograr el bienestar y progreso de los pueblos. Todo gobierno autoritario es un mal negocio, como tal todo negocio de este tipo termina quebrado esto sucedió en el Perú en el período 1985 al 2000 en los gobiernos de García y Fujimori.

Mi trabajo de investigación lo puedo resumir en la forma siguiente:

En el Capítulo I se formula el problema, los antecedentes, los objetivos, la justificación e importancia, la hipótesis y las variables del trabajo de investigación.

En el Capítulo II se comprende todo lo relacionado al marco teórico de la investigación y la definición de los términos básicos que son importantes para el mejor conocimiento y entendimiento del tema investigado.

En el Capítulo III se da a conocer todo lo relacionado a la metodología, la población y la muestra de la investigación.

En el Capitulo IV se presentan los resultados y la discusión de la información lograda en el trabajo de campo que me han permitido arribar a resultados valederos para la presente investigación.

En el Capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado como resultado de la discusión. De igual forma se presenta la bibliografía y los anexos que tienen relación directa con el trabajo desarrollado.