



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**GESTIÓN TURÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
URUBAMBA – CUSCO 2019**

Presentado por:

Bach. JESSICA CUSHUALLPA VALENCIA

Tesis para optar al Título Profesional de
Licenciada en Turismo

Asesora:

Dra. AYDEE FLORES CONTRERAS

CUSCO – PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco.

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Andina del Cusco, pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado: Gestión Turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba - Cusco 2019; para optar al título profesional de Licenciado en Turismo en la Universidad Andina del Cusco.

El presente trabajo fue elaborado en base a los lineamientos propuestos por la Escuela Profesional de Turismo y que permitirá plasmar lo aprendido en el desarrollo de la investigación y con el cual se quiere aportar a la Municipalidad de Urubamba una adecuada gestión municipal para un adecuado desarrollo turístico de la Provincia de Urubamba.

Bach. Jessica Cusihualpa Valencia.



DEDICATORIA

A Dios, quien fue el que me permitió culminar con éxito esta hermosa etapa de mi vida, etapa en la cual pude entender y valorar cada una de las bendiciones con las cuales él me rodea. A mi hijo Fabián que es el motor más fiel de mi vida, mi pasión y energía para trabajar por algo y seguir adelante.

A mis padres Máximo y Magdalena, por todo su sacrificio, apoyo incondicional y amor durante toda mi formación, por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

A mi abuelita María (†) por ser mi madre, por estar siempre a mi lado y por dedicarme tu vida entera.

A mi esposo por acompañarme a cumplir esta meta hecha realidad.

A mi hermana Mariela por estar siempre para mí, por siempre ayudarme y ser una amiga leal, mi inspiración y mi orgullo.

A mi hermano Dilmer por estar siempre a mi lado por ser con quien siempre he podido contar para lograr nuestros objetivos.

A mis amigas Carmen y Norma por sus palabras de motivación para emprender esta nueva etapa de mi vida.

Bach. Jessica Cusihuallpa Valencia.

*“Solo aquellos que se arriesgan a ir muy lejos, Pueden llegar a saber lo lejos que pueden ir”
(T.S. Elliot).*



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco Alma Mater, por haberme acogido durante los años de mi formación profesional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Turismo, quienes durante los años de estudio compartieron sus conocimientos, enseñanzas y sobre toda comprensión-

De manera muy especial quiero agradecer a la Dra. Aydee Flores Contreras por aceptar asesorar el presente trabajo, por su conocimiento, el apoyo, confianza concedida y por encaminarme en mi formación profesional.

A la profesora Jessica por su apoyo en la asistencia técnica de la presente investigación.

A mis amigas Carmen, Norma por sus palabras de motivación, por motivarme a emprender esta nueva etapa de mi vida.



RESUMEN

La Municipalidad de Urubamba es una de las provincias que cuenta con el mayor número de lugares arqueológicos de gran interés entre ellos el Santuario histórico de Machupicchu; sin embargo, no cuenta con una adecuada gestión turística de sus de su potencial turístico. El objetivo para la realización del presente trabajo de investigación es analizar cómo es la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba, - Cusco 2019. La metodología utilizada fue de tipo **descriptivo**, porque se va a describir cómo es la gestión municipal de la actividad en la Provincia de Urubamba, a través de la información que se recabe en la Municipalidad de Urubamba, Así mismo se encuestó a los trabajadores de la Municipalidad de Urubamba considerándose que el universo es de 170 trabajadores y mediante la muestra se determinó que debía de encuestarse a 48 trabajadores. Como resultado se llegó a conocer que no hay una adecuada gestión turística en la Municipalidad y como conclusión se analizó que la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba, es inadecuada; con un 25% lo que se puede apreciar claramente en la tabla N°8. Así mismo es sin participación de los involucrados lo que hace que tenga dificultades en su ejecución.

PALABRAS CLAVES: Gestión Turística.



ABSTRACT

The Municipality of Urubamba is one of the provinces that has the largest number of archeological sites of great interest including the Machu Picchu Historic Sanctuary; However, it does not have adequate tourism management of its tourism potential. The objective for carrying out this research work is to analyze how tourism management is in the Provincial municipality of Urubamba, - Cusco 2019. The methodology used was descriptive, because it will describe how the municipal management of the activity in The Province of Urubamba, through the information that is collected in the Municipality of Urubamba, Likewise, the workers of the municipality of Urubamba were found considering that the universe is 170 workers and through the sample it was determined that they should be surveyed at 48 workers As a result it became known that there is not adequate tourism management in the municipality and as a conclusion it was analyzed that the tourism management of the Provincial Municipality of Urubamba is inadequate; with 25% what can be clearly seen in table N ° 8. It is also without the participation of those involved that makes it difficult to execute.

KEY WORDS; tourism management



INTRODUCCIÓN

La actividad turística en el Perú, se ha consolidado como una promesa para el desarrollo económico de las localidades poseedoras de patrimonio cultural y natural. En particular el país es considerado uno de los más populares destinos turísticos, dicha popularidad responde al auge de la gastronomía peruana, la tradición histórica de sus culturas, la diversidad geográfica y natural de sus regiones.

La ciudad de Urubamba rica en atractivos naturales, culturales, folclóricos, motiva el desplazamiento de corrientes turísticas de diferentes países; así mismo e corrientes turísticas nacionales y locales por lo que su estudio es de trascendental importancia: el presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos.

En el Capítulo I se determina el planteamiento del problema, la formulación de los problemas general y específicos; así como la justificación y la determinación de los objetivos, para analizar, diagnosticar, determinar y conocer de qué manera se viene desarrollando la dirección de la gestión turística en la provincia de Urubamba.

En el Capítulo II se desarrolla el marco teórico y los antecedentes de la investigación tanto internacionales, nacionales, como locales-, la base teórica está desarrollada a partir de la gestión municipal, la planificación como instrumento de gestión y el desarrollo turístico. Esta investigación cuenta con una sola variable que es la gestión turística que está directamente relacionada con las dimensiones de planificación, organización, dirección y control; analizando de esta manera un conjunto de indicadores que permitirán la evaluación de estas dimensiones.

En el Capítulo III se emplea un método de investigación de tipo descriptivo, ya que se describe cómo es la gestión municipal de la Provincia de Urubamba y tiene un diseño no experimental transversal, con una población de estudio de 170 trabajadores y determinando una muestra de 48 trabajadores, para lo cual se empleó una encuesta y como instrumento se hizo la aplicación de un cuestionario.



Para el Capítulo IV se realiza la interpretación de resultados del cuestionario aplicado, y para determinar la fiabilidad del cuestionario empleado en el análisis de la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba, - Cusco 2019; se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”.

El Capítulo V, considerado la discusión y se presentan las propuestas de investigación.

Finalmente se llegaron a las conclusiones, recomendaciones, bibliografía consultada anexos.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN ii
DEDICATORIA.....iii
AGRADECIMIENTO iv
RESUMEN v
ABSTRACT vi
INTRODUCCIÓN..... vii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema 4
 1.1.1. Problema general..... 4
 1.1.2. Problemas específicos 4
1.2. Justificación de la investigación..... 5
 1.2.1. Conveniencia..... 5
 1.2.2. Relevancia social..... 5
 1.2.3. Implicancias prácticas 5
 1.2.4. Valor teórico..... 6
 1.2.5. Utilidad metodológica 6
1.3. Objetivos de la investigación 6
 1.3.1. Objetivo general 6
 1.3.2. Objetivos específicos..... 6
1.4. Delimitación de la investigación 7
 1.4.1. Delimitación Espacial..... 7
 1.4.2. Delimitación Temporal..... 7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación 8
 2.1.1. Antecedentes internacionales 8
 2.1.2. Antecedentes nacionales..... 11
 2.1.3. Antecedentes locales 14
2.2. Bases Teóricas..... 16



- 2.2.1. Teoría general de los sistemas y el turismo..... 16
- 2.2.2. Teoría de los espacios turísticos de Boullón 17
- 2.2.3. Teoría de las motivaciones turísticas..... 18
- 2.3. Marco conceptual 18
- 2.4. Variables e indicadores 20
 - 2.4.1. Identificación de las variables 20
 - 2.4.2. Operacionalización de Variables..... 21
- 2.5. Definición de términos básicos 22

CAPÍTULO III
MÉTODO

- 3.1. Alcance del estudio 25
- 3.2. Diseño de la investigación 25
- 3.3. Población..... 25
- 3.4. Muestra..... 25
- 3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos 26
- 3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos..... 27
- 3.7. Plan de análisis de datos..... 27

CAPÍTULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado 28
 - 4.1.1. Presentación del instrumento 28
 - 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado 29
 - 4.1.3. Características de la muestra 30
- 4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión turística municipal 34
 - 4.2.1. Planificación..... 34
 - 4.2.2. Organización 37
 - 4.2.3. Dirección 39
 - 4.2.4. Control..... 41
- 4.3. Resultado de la variable gestión turística municipal..... 43



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	44
5.2. Limitaciones del estudio	45
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	45
5.4. Implicancias del estudio.....	46
5.5. Propuestas	47
5.5.1. Nombre de la Propuesta: GESTION TURISTICA	47
CONCLUSIONES.....	523
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
Anexo 1: Matriz de consistencia	58
Anexo 2: Matriz de instrumento.....	59
Anexo 3: Encuesta.....	60



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de los ítems del cuestionario..... 28

Tabla 2 Descripción de la escala de interpretación 29

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad 29

Tabla 4 Sexo de los trabajadores 30

Tabla 5 Edad de los trabajadores 31

Tabla 6 Estado civil de los trabajadores 32

Tabla 7 Grado de instrucción de los trabajadores..... 33

Tabla 8 Indicadores de la dimensión planificación 34

Tabla 9 Planificación 36

Tabla 10 Indicadores de la dimensión organización 37

Tabla 11 Organización..... 38

Tabla 12 Indicadores de la dimensión dirección 39

Tabla 13 Dirección 40

Tabla 14 Indicadores de la dimensión control..... 41

Tabla 15 Control..... 42

Tabla 16 Gestión turística municipal..... 43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sexo de los trabajadores 30

Figura 1: Edad de los trabajadores..... 31

Figura 3: Estado civil de los trabajadores 32

Figura 4: Grado de instrucción de los trabajadores 33

Figura 5: Indicadores de la dimensión planificación 35

Figura 6: Planificación..... 36

Figura 7: Indicadores de la dimensión organización 37

Figura 8: Organización 38

Figura 9: Indicadores de la dimensión dirección 39

Figura 10: Dirección 40

Figura 11: Indicadores de la dimensión control 42

Figura 12: Control..... 42

Figura 13: Gestión turística municipal 43



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según información del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), a nivel mundial en el año 2017 se registraron 1,322 millones de arribos internacionales. Con respecto a cifras del 2015, se observa un incremento de 5.3%. Con respecto a Sudamérica, los arribos pasaron 32 millones en 2015 a 36 millones en el 2017 representando un incremento de 6.5%. De acuerdo con los datos, las cifras registradas para el Perú, evidencian un incremento de 8% en los arribos internacionales, es decir que dichos arribos pasaron de 3 millones en 2015 a 4 millones en el 2017. *Mincetur 2017*.

Es evidente que para que un territorio pueda desarrollar el turismo como actividad económica es necesario contar principalmente con los recursos turísticos y aprovecharlos eficientemente. En el Perú la gran mayoría de recursos turísticos se encuentran en las regiones a lo largo del país. Una de esas regiones que cuentan con los principales recursos es Cusco, según información del inventario de recursos turísticos del *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*, existen alrededor de 433 registros a lo largo de la región.

En tal sentido, esta actividad parece para muchos solo responsabilidad del sector privado, sin embargo, hay un importante rol que cumplen las administraciones estatales o Estados en poder brindar las condiciones necesarias para que esta actividad pueda desarrollarse y beneficiar directa o indirectamente a la población. Es muy claro que no todas las localidades en las regiones tienen las mismas condiciones para favorecer el desarrollo del turismo, porque no poseen recursos turísticos de un nivel que sustente la actividad turística permanente. No obstante, también existe “desconocimiento de la realidad turística circundante, es decir la percepción subjetiva de que su territorio no es digno de llamar la atención de personas, en consecuencia, no se hace ningún esfuerzo concreto para valorizar algunos de sus aspectos particulares.



Urubamba cuenta con Machupicchu una de las 7 maravillas del mundo y uno de los destinos más importantes y más visitados por el turista, asimismo cuenta con una gran diversidad de centros arqueológicos, atractivos naturales como ríos, valles y variedad de costumbres. Todo ello indica que Urubamba es un destino turístico que podría tener muchos ingresos económicos debido a los diferentes tipos de turismo que percibe; ya sea el turismo tradicional histórico, ecoturismo, de aventura, gastronómico, etc. A diferencia del resto de las provincias del Cusco la provincia cuenta con una División de Turismo que es la unidad orgánica de línea de tercer nivel organizacional, encargada de desarrollar un conjunto de actividades que permitan fomentar el turismo de manera adecuada, sin embargo no está cumpliendo sus funciones generales de planificar supervisar, ejecutar dirigir, controlar y evaluar las actividades que conllevan a una adecuada promoción de sus atractivos turísticos para lograr el desarrollo turístico que debe estar articulado a un plan de desarrollo social y económico de la provincia de Urubamba.

Pese a la gran afluencia de turistas y apertura al comercio y que la Municipalidad cuente con un plan de desarrollo económico concentrado (PCD), el reglamento de organización y funciones (ROF) y otros reglamentos los cuales no se cumplen, lamentablemente la gestión Turística será vana y el desarrollo de la actividad turística incierta, todo a falta de conocimiento de una adecuada gestión turística.

El propósito de esta tesis es analizar cómo es la gestión turística de la Municipalidad provincial de Urubamba y cómo influye en el desarrollo económico de sus distritos y poblados, con la intención de proponer estrategias que reduzcan los diferentes tipos de problemas sociales, que son consecuencia de una mala gestión turística, problemas como la desnutrición infantil, donde según la encuesta nacional demográfica de salud (2015), aproximadamente uno de cada dos niños entre 6 y 36 meses, tienen anemia (43.5%), y en la provincia de Urubamba, para el 2016, el 53.3% de los niños padecieron de este problema social (*sistema de evaluación de información nutricional, 2016*). Sin embargo, en el mismo distrito de Urubamba, capital de la provincia, la cifra es incluso mayor (59.9%).

Por otra parte, la tasa de mortalidad infantil en el distrito también es alarmante (11 muertes por cada 1000) según la *Dirección Regional de Salud (2015)*.

Otro dato que demuestran las condiciones de pobreza en la provincia son el acceso a agua y desagüe, siendo el 16.96% de la población en la provincia que no cuentan con cobertura



de agua, además de un 33.47% que no cuenta con cobertura de desagüe; siendo 7 poblados de los 25 que no cuentan con estos servicios básicos (*MVCS. Diagnóstico del sistema de agua y saneamiento 2016*).

Si bien estas cifras arrojan información como consecuencia de la pobreza en el lugar, existen a su vez datos que se pueden entender como causa de precariedad, en este caso la dificultad de acceso a oportunidades de comercio que se podrían aprovechar por la gran afluencia turística en el lugar. Por ejemplo, el 57.74% de toda la red vial solo este afirmada (216.08 km), un 3.47% está sin afirmar (813 km) y un 7.75% es considerado como trocha. Esto en comparación del 31% de la red vial (116.15 km) que comprende exclusivamente el circuito del valle sagrado más el tramo Urubamba-Abra Málaga. Motivo por el cual, según la propia Municipalidad, es una ruta bastante congestionada por horas, lo que ocasiona un ralentizamiento en la transpirabilidad (*Municipalidad Provincial de Urubamba 2018*).

De esta forma se entiende que mucha de la población que vive en la provincia de Urubamba, y a su vez en el distrito mismo, no puede acceder a los beneficios que aporta el turismo. Si bien es cierto que la otra actividad importante en la provincia es la agricultura, según información del *Plan de Desarrollo Local Desconcertado (2018)*, *Municipalidad Provincial de Urubamba (2017)* & *Ascencio (2012)*, se confirma que, en muchos casos y para una cantidad importante de la población, esta no es rentable por ser sólo agricultura de subsistencia.

Entendiendo que es responsabilidad de los gobiernos locales según establece el *artículo 1 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades (Congreso de la Republica, 2003)*, las Municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local. En materia específica de turismo, tienen las siguientes competencias: a) Fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes (*Art. 82*). b) Organizar en coordinación con el respectivo gobierno regional y las Municipalidades distritales de su jurisdicción, instancias de coordinación para promover el desarrollo económico local; aprovechando las ventajas comparativas de los corredores productivos, ecoturísticos y de biodiversidad (*Art. 86*).

Considerando que Urubamba, tiene como una de sus fortalezas él ser considerada “Capital Arqueológica del Perú, por lo que depende que esta denominación sea ponderada y esta



será gracias a una adecuada Gestión Turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba, por lo que se propondrán que se presenten planes y programas de gestión para coadyuvar al desarrollo turístico.

Por esta razón, se considera que es muy importante llevar a cabo un estudio para deducir si la gestión turística es contribuyente del desarrollo de la Provincia de Urubamba en el año 2019.

Después de deducir la realidad problemática de este trabajo de investigación se plantean las siguientes preguntas:

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Problema general

¿Cómo es la gestión turística de la Municipalidad provincial de Urubamba, - Cusco 2019?

1.1.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la situación actual de planificación en la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba, 2019?

PE2: ¿Cómo se encuentra actualmente la organización en la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba, 2019?

PE3: ¿De qué manera se viene desarrollando la dirección en la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba, 2019?

PE4: ¿Qué acciones de control se deben implementar en la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba, 2019?



1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Conveniencia

Es importante abordar este tema en la investigación, porque permite determinar de qué manera la gestión municipal influye en el desarrollo turístico de la Provincia de Urubamba, cuáles son las actividades y labores que desempeña la Municipalidad en favor de que se fomente un turismo adecuado donde turistas y pobladores se vean beneficiados con las actividades que se desarrollan, Es conveniente determinar el compromiso que asume el municipio con el turismo como una actividad económica dentro de la provincia.

1.2.2. Relevancia social

La investigación es relevante por una parte para la sociedad y por otra para la propia Municipalidad; la sociedad por una parte son quienes se benefician gracias a los recursos turísticos que posee la Provincia de Urubamba, y son ellos quienes al mismo tiempo están preocupados del adecuado cuidado y promoción que cada uno de estos recursos tengan, por otra parte un actor importante, es la Municipalidad, ya que son ellos quienes realizan las actividades para promover un turismo responsable y para que exista un mayor flujo turístico es necesario de priorizar ciertas actividades con respecto al turismo.

1.2.3. Implicancias prácticas

El turismo por lo general es una de las actividades primordiales en la Región del Cusco, es por ello que cada municipio se ve enfocado en desempeñar actividades y roles que mejoren el acceso a ciertas zonas y en divulgar el misticismo que existe entre las zonas arqueológicas y la relación que posee con la naturaleza y más aún con el mundo andino. Por otra parte, se debe tener en consideración la seguridad y satisfacción del turista, con todas las actividades que desempeñan cuando van hacer recorridos turísticos.



1.2.4. Valor teórico

Este estudio ayudará a diversos profesionales a poder realizar en profundidad investigaciones con un enfoque mucho más específico, y más a quienes deseen proponer ordenanzas locales y regionales para que se establezcan ciertas reglas para que pueda existir un mejor desarrollo turístico. Además de esta investigación servirá para proponer ciertas recomendaciones que van a de acuerdo al ámbito de estudio, además de que podrá sugerir ideas para futuros estudios que estén de la mano con esta temática.

1.2.5. Utilidad metodológica

Esta investigación va a servir como material de consulta para investigaciones posteriores que se desean realizar, pero además como una investigación modelo por las variables e información estadística que se va a tomar dentro de ella, es lógico que habrá ciertas sugerencias en torno al trabajo, los cuales ayudarán a corregir y mejorar el desarrollo de esta investigación.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar cómo es la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba, - Cusco 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

O_{E1}: Diagnosticar cuál es la situación actual de la planificación en la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba- Cusco 2019.

O_{E2}: Determinar cómo se encuentra actualmente la organización de la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba, 2019.

O_{E3}: Conocer de qué manera se viene desarrollando la dirección de la gestión turística en la Municipalidad de la Provincial de Urubamba, 2019.

O_{E4}: Analizar qué acciones de control de la gestión turística se deben implementar en Municipalidad Provincial de Urubamba, 2019.

1.4. Delimitación de la investigación

1.4.1. Delimitación Espacial

La investigación tomará lugar en la Provincia de Urubamba, la cual se ubica al noroeste de la provincia del Cusco que colinda con las provincias de La Convención, Anta y Calca.

MAPA N° 1: Mapa de la Provincia de Urubamba



Fuente: Municipalidad Provincial de Urubamba.

1.4.2. Delimitación Temporal

El año de referencia que se está tomando en cuenta para realizar la investigación es el año 2019.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

- A. TÍTULO** : Gestión Pública Municipal del Turismo.
AUTOR(ES) : Borthiry, N
UNIVERSIDAD : Universidad Nacional del Mar de Plata
AÑO : 2002 – Argentina

Objetivo

La investigación busca generar relaciones de encadenamientos productivos, y esto se puede lograr, a través de mejorar el desempeño de diversas organizaciones e instituciones públicas. En ese sentido, el nivel municipal es el más oportuno para realizar cambios en las políticas públicas y de esa manera poder plantear mejores proyectos y así la Municipalidad realice mejores inversiones y obras en el beneficio de la sociedad.

Conclusiones

1. Su ámbito de actuación no solo es la promoción, sino, que comprende la investigación, comercialización, merchandising y fiscalización, es decir unir todos estos mecanismos para fortalecer la gestión municipal.
2. Una alternativa de mejorar en gran envergadura el desarrollo turístico son las cooperaciones, el trabajo conjunto entre el personal de la Municipalidad y la sociedad y de esa manera mejorar la calidad de vida.



Comentarios

Esta investigación ayudará a entender como como la gestión pública es una herramienta útil para promover el turismo.

B. TÍTULO : La Gestión Turística Municipal en el Archipiélago de Chiloé.

AUTOR(ES) : Martínez, A. & Escalona, M

REVISTA : Estudios y Perspectivas en Turismo

AÑO : 2012 – Argentina

Objetivo

El objetivo general del presente estudio será realizar una primera 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 con el objeto de orientar la gestión turística local para una mayor competitividad territorial.

Conclusiones

1. Las Municipalidades de Chiloé realizan una gestión básica y con escasa responsabilidad en materias de planificación, ordenamiento y gestión de la actividad turística tanto comunal como provincial.
2. Los municipios que han optado por la actividad turística como uno de los ejes productivos de su comuna deben dotar con las herramientas administrativas, profesionales y financieras a las Unidades de Turismo.
3. Cualquier destino que pretenda competir en el mercado deberá diseñar un plan estratégico que integre todos los productos turísticos del territorio en el que se ubica.

Comentarios

La presente investigación da cuenta como la planificación contribuye a una mayor competitividad, esto es un elemento importante para la investigación puesto que se evalúa esta dimensión en el estudio.



- C. TÍTULO** : Propuesta de un modelo Alternativo de Turismo
Sustentable en el Municipio de Choix, Sinaloa
- AUTOR(ES)** : Camacho Gastelum
- UNIVERSIDAD** : Universidad Autónoma Indígena de México
- AÑO** : 2012 – México

Objetivos

Reconocer la importancia de involucrar a la población con el desarrollo turístico, permitirá que se mejore la actividad turística y a su vez la generación de nuevos puestos de empleo a partir de la creación de proyectos turísticos en las comunidades de Choix; ello a su vez contribuye a reducir el índice de jóvenes que migran a otras ciudades en búsqueda de una mejor calidad de vida

Conclusiones

1. Sostiene que cada lugar posee un gran número de recursos turísticos, frente a ello la entidad municipal tiene la facultad de administrarlo de mejor manera empleando un Modelo de Desarrollo Turístico, ello contribuiría al mejor aprovechamiento de los recursos con los que cuenta, culturales, naturales y arqueológicos, mejorando el turismo y la calidad de vida de los habitantes generando puestos de trabajo.

Comentarios

La presente investigación nos ayuda a entender que las Municipalidades tienen el deber de involucrar a los pobladores, capacitarlos para captar de mejor manera al turista aprovechando los recursos que poseen.

- D. TÍTULO** : La Gestión Municipal y su incidencia en el
Desarrollo Turístico Sustentable. Estudio de caso:
Municipio de Copacabana Gestiones 2010 – 2015.
- AUTOR(ES)** : Goyzueta, A.
- UNIVERSIDAD** : Universidad Mayor de San Andrés
- AÑO** : 2016 - Bolivia



Objetivo

Este estudio busca identificar posibles actores sociales y turísticos que ayuden a generar mejores oportunidades turísticas y de esa manera hacer sinergias, para que contribuya a un desarrollo turístico sostenible.

Conclusiones

1. La gestión municipal es una determinante fundamental y es quien contribuye de gran manera al desarrollo turístico, además de que debe existir un trabajo conjunto entre actores de la Municipalidad, sociedad y actores cooperantes.
2. Plantear un modelo de Gestión Turística bajo un marco normativo y regulatorio que involucre la participación de permanente y voluntario de todos los actores públicos, privados, comunitarios y sociales vinculados con la actividad turística del Municipio en el marco de la Constitución Política del Estado.

Comentarios

Los resultados de este estudio contribuyen a entender como la gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable, Esto es importante puesto que el objetivo del presente estudio es analizar cómo influye la gestión municipal en el desarrollo turístico de la Provincia de Urubamba.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- A. TÍTULO** : La Gestión Municipal en el Desarrollo Turístico en la Provincia de Rioja. San Martín, 2017.
- AUTOR(ES)** : Del Águila, J.
- UNIVERSIDAD** : Universidad César Vallejo
- AÑO** : 2017- Trujillo

Objetivos

Esta investigación tiene como objeto informar a la población y al propio municipio sobre los proyectos y recursos que poseen para que se empiece a



dar el valor que le corresponde a cada uno de ellos, y cuanto es la importancia de tener un control y adecuada conservación sobre los recursos turísticos que posee la Provincia de Rioja en San Martín.

Conclusiones

1. La estructura organizativa que posee el municipio en Rioja es muy débil y precario, lo cual impide que exista una buena gestión turística, pese a que el municipio cuenta con un presupuesto destinado al sector turismo, la gestión que posee el municipio es inestable.
2. La relación que existe entre las empresas de turismo y la Municipalidad es muy tensa porque se piensa que existe un ataque entre ellas, es por ello que no se llega a un acuerdo para trabajar de manera conjunta en beneficio de la sociedad y de ellos; lo que causa estragos para el potenciar el turismo dentro de la provincia.

Comentarios

Esta investigación contribuye a identificar de qué manera tanto autoridades como la sociedad deben de respetar los recursos culturales que poseen, y prestarles la debida atención y conservación para realzar el valor que estos recursos poseen.

B. TÍTULO : Administración Turística Municipal y el Desarrollo Socio Económico de la Población del Distrito de Pichacani Laraqueri de la Provincia de Puno - 2017.

AUTOR(ES) : Godoy, L.

UNIVERSIDAD : Universidad César Vallejo

AÑO : 2018- Lima

Objetivos

El objeto de este estudio es evidenciar que el distrito de Pichacani Laraqueri tiene mucho por potenciar y trabajar y sobre todo que posee recursos turísticos, lo cual ayudará a que exista un mayor flujo y dinamización de su economía en el mercado. Así mismo, busca proponer estrategias para que la población se vea identificada y contribuya con el cambio de su distrito.



Conclusiones

1. La administración turística municipal no influye y no contribuye de una manera determinante en el desarrollo socioeconómico de la población del distrito de Pichacani Laraqueri.
2. El distrito no posee un plan de promoción del turismo, lo cual hace que no exista una demanda turística debido a que los turistas nunca han escuchado hablar sobre este distrito y los recursos que posee.
3. El municipio no contribuye en la promoción del distrito como un lugar turístico y mucho menos se hace proyectos para mejorar y conservar el propio distrito y este apto para recibir a visitantes de todas partes del mundo.

Comentarios

Este estudio ayuda a determinar que estrategias puede plantear un determinado municipio, para potenciar los recursos culturales que posee y además de que manera puede incluir a la población para que esta se sienta identificada con su cultura y patrimonio.

C. TÍTULO : Gestión Municipal para el Desarrollo Turístico en el Distrito de Pacucha, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

AUTOR(ES) : Huamán, F.

UNIVERSIDAD : Universidad Nacional José María Arguedas

AÑO : 2018 – Andahuaylas

Objetivos

La investigación busca identificar mecanismos de gestión que facilite la promoción y desarrollo de la región de Apurímac, al carecer de planes y estrategias para la gestión y desarrollo del turismo, la región deja de ser vista como un atractivo turístico.

Conclusiones



1. Los prestadores de servicios manifiestan que la gestión que realiza la Municipalidad no es buena para impulsar el desarrollo turístico, aún carece de proponer diversas estrategias y de trabajar en promocionar y mejorar el turismo en la zona.
2. Estos mismos prestadores de servicios no están conformes con las coordinaciones y organización que la Municipalidad realiza en cuanto a la administración turística, a la vez informan que no existe una comunicación fluida por parte de la Municipalidad para realizar actividades con la finalidad de promover e incentivar al turismo.

Comentarios

El estudio ayuda a comprender como la ausencia de planes y estrategias de gestión dificultan el desarrollo de actividad turística.

2.1.3. Antecedentes locales

A. TÍTULO : La Administración Turística Municipal y su Influencia en el desarrollo socioeconómico de la población del distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento de Cusco, 2015.

AUTOR(ES) : Meléndez, Z.

UNIVERSIDAD : Universidad Católica Sedes Sapientiae

AÑO : 2015 - Cusco

Objetivo

La investigación tiene como objetivo analizar de qué manera se puede mejorar la administración turística municipal, para potenciar el desarrollo social y económico de la población del distrito de Lares, provincia de Calca, departamento de Cusco.

Conclusiones

1. Los recursos turísticos que administra la Municipalidad de Lares están siendo administrados de mala manera, y no se les está dando el verdadero valor que representan, tanto así, que el mismo comunero piensa que sus



propios recursos turísticos no son eficientes y no se sienten identificados con ellos.

2. No se realizó una adecuada identificación de aquellos puntos críticos, los cuales son los puntos débiles donde el municipio debe poner más presión y cuidado para poder tener una mejor gestión turística, son a esos puntos débiles a los cuales se debe buscar estrategias para combatirlos.
3. Deben plantearse políticas donde exista el trabajo por parte de la Municipalidad y de la población, ambos como actores conjuntos, deben de trabajar por sacar adelante el desarrollo de su distrito, y teniendo más a favor un recurso turístico de gran potencial como son sus aguas termales.

Comentarios

El estudio contribuye con la comprensión de como una mejor administración turística municipal contribuye a potencial el desarrollo social y económico de las ciudades.

B. TÍTULO : Desarrollo Turístico Sostenible en la localidad de Mollepata Cusco - 2017”.

AUTOR(ES) : Pazos, B.

UNIVERSIDAD : Universidad Andina del Cusco

AÑO : 2017 - Cusco

Objetivo

El objetivo de la investigación es determinar como el desarrollo sostenible, en sus ejes social, económico y ambiental contribuyen a mejorar y promover el desarrollo turístico dentro del distrito, y al mismo tiempo determinar las actividades complementarias que como comunidad pueden ofrecer al turista.

Conclusiones

1. En cuanto a la sostenibilidad cultural y social, los pobladores manifiestan que muchos de ellos no se encuentran familiarizados con el turismo, pero que están dispuestos a aprender de nuevas actividades para poder mostrar al turista la cultura que posee el propio distrito, así como su gastronomía y sus costumbres.



Comentarios

Entender cómo influyen otros factores en el desarrollo turístico de un distrito contribuirá a ver como el aspecto económico y social influye en el desarrollo de actividad turística, más aún en la provincia de Urubamba donde la actividad turística es una de las fuentes principales de desarrollo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría general de los sistemas y el turismo

Según Bertalanffy, la teoría general de los sistemas puede ser aplicable a distintas áreas, como a la comprensión de la economía de un país, la política, medicina, y por supuesto el turismo de un país o ciudad. La teoría general de sistemas permite comprender cada sistema de manera completa. En el turismo se puede analizar como unido o como un sistema en partes. Esto ayuda a facilitar la comprensión y su respectivo estudio.

De acuerdo con la teoría un sistema, para ser completo, este debe de tener un medio ambiente (lugar donde se desarrolla o encuentra el sistema), unidades (partes del sistema), relaciones (entre las unidades del sistema), atributos (cualidades de las unidades y del propio sistema), input (lo que ingresa al sistema), output (lo que sale del sistema), feed back (un control del sistema para que lo mantenga funcionando correctamente) y modelo (un diseño que facilite su comprensión).

Estudiar los procesos de la actividad del turismo a partir de la teoría antes descrita puede tener ventajas y desventajas.

- *Ventajas*

- Mediante la creación de un modelo, se tiene una visión general del todo del turismo.
- Es posible segmentar el sistema en partes y estudiar estas partes por separado.



- Es posible separar al sistema turístico de otros sistemas, facilitando así su estudio.
 - Facilita el estudio interdisciplinario del turismo.
- **Desventajas**
- La separación del sistema turístico de los otros sistemas facilita su estudio, pero al mismo tiempo ocasiona una visión fragmentada del objeto de estudio.
 - Al separar al turismo como un sistema, debe tenerse en cuenta que el turismo forma parte de un sistema mayor, como el sistema social.

2.2.2. Teoría de los espacios turísticos de Boullón

La teoría de los espacios turísticos fue presentada en 1985 en el libro *“Planificación del espacio turístico”* por Roberto Boullón. El autor manifiesta que *“el espacio turístico es consecuencia de la presencia y distribución territorial de los atractivos turísticos que, no hay que olvidar, son la materia prima del turismo. Este elemento del patrimonio turístico, más las empresas e infraestructura turística son suficientes para definir el aspecto turístico de cualquier país”*

El autor menciona que no existen regiones turísticas ya que los atractivos turísticos difícilmente se tocan. Aun en un país con una gran densidad de atractivos turísticos, existen áreas grandes desprovistas de los mismos. De esta manera, no se puede recurrir a la técnica de la regionalización en la planificación turística, ya que de lo contrario se clasificaría como áreas turísticas grandes que no poseen atractivos turísticos lo que sería un error. En la búsqueda de remplazar la idea de región turística, Boullón propone la teoría de espacio turístico.

El espacio turístico se determina por medio de la observación de la distribución territorial de los atractivos turísticos y de la infraestructura, Mediante este trabajo fue posible identificar varios componentes que se



clasifican de acuerdo con su tamaño. Así se distinguen, zonas, áreas complejas, centros, unidades, núcleos, conjuntos, corredores, corredores de traslado y, por último, corredores de estadía.

2.2.3. Teoría de las motivaciones turísticas

Las motivaciones llegan a ser más específicas cuando un turista se ve en la necesidad de visitar ciertos destinos turísticos o seleccionar una actividad particular o un modo de transporte. Por consiguiente, las motivaciones del turista son diversas.

Entre ellas tenemos las siguientes:

- *Motivaciones físicas*

Incluye las relaciones con el descanso físico, participación en deportes, recreación en playas, entretenimiento elegante y otras motivaciones relacionadas directamente con la salud, toda esta motivación tiene en común reducir la tensión mediante actividades físicas.

- *Motivaciones culturales*

Se determina las personas por el deseo de conocer otros países como su herencia cultural, su educación, su música arte, folklore, etc.

- *Motivaciones personales*

Las motivaciones personales que incluyen el deseo de conocer a nuevas personas, visitar familiares o amigos, salir de la rutina, alejarse por poco tiempo de la familia o hacer nuevas amistades. (Ibáñez & Cabrera, 2011)

2.3. Marco conceptual

Gestión Municipal

El concepto de gestión remite al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones, entendidas las mismas como un grupo social formado por personas y tareas que interactúan en el marco de una estructura sistémica orientadas al



cumplimiento de sus objetivos. Se la caracteriza como la disciplina capaz de gestionar los recursos (ya sean materiales, humanos) sobre la base de un objetivo predeterminado. (Arraiza, 2016)

Según (Arriagada, 2002), en el caso de la gestión municipal de un Estado, la definimos como el conjunto de los organismos que se encargan de aplicar las directivas para el cumplimiento de las leyes. Los edificios públicos y los funcionarios componen la administración pública, que posee un rol de nexo entre el poder político y la ciudadanía. Por lo tanto, la Administración Municipal es una administración cuyo elemento fundamental es la territorialidad (ámbito) aplicada al menor nivel de gobierno: el municipio (se aplica a un territorio determinado, en el que se despliegan sus competencias, es de menor tamaño y alcanzando mayor cercanía con la sociedad civil).

Planificación como instrumento de gestión

El desarrollo del sector turístico a nivel local genera demanda de bienes y servicios, creando así estímulos para el crecimiento y contribuyendo directa e indirectamente al desarrollo económico regional y a la generación de empleos. (Sancho, s.f.)

En el hecho turístico confluyen muchas y variadas disciplinas y materias, tales como medio ambiente, sanidad, legislación, urbanismo, ingeniería, etc., que junto a las propias del acto turístico –hostelería, actividades de ocio, actividades culturales, etc.– deben componer un todo integral que ha de ser correctamente interpretado y evaluado a la hora de definir el modelo de desarrollo turístico que se desea seguir. Igualmente, la utilización del marketing se hace necesaria a la hora de configurar la posterior venta del producto turístico en el mercado, lo cual requiere una estudiada evaluación y toma de decisiones, alejándose de posturas de mimetismo o de criterios localistas o personalistas, totalmente alejados de la racionalidad que el propio mercado va determinando.

Desarrollo Turístico

Debido a que el sector turismo está muy ligado a las industrias de transformación, a la agricultura y al sector de servicios, hay muchos efectos multiplicadores que entran en juego y promueven la economía local. Además de la generación de empleos



directos, el sector turismo brinda la oportunidad de crear beneficios económicos indirectos. Esto ocurre a través de los bienes y servicios adquiridos por el sector turístico y por medio de la inversión y el gasto público que el turismo genera. Estas acciones son un importante impulso para el crecimiento económico. Combinada con mejoras cuantitativas y cualitativas en la producción, la cadena de suministro del turismo crea nuevas oportunidades de empleo que surgen del también llamado “efecto multiplicador”. (Fundación Suiza para la Cooperación Técnica, 2015)

El desarrollo sostenible del sector turismo genera empleos y contribuye al desarrollo general en las regiones y, con ello, al crecimiento económico. En muchos países en desarrollo y en los mercados emergentes, el sector turístico se ha convertido en un motor de crecimiento. En vista de su potencial, los esfuerzos internacionales para el desarrollo han incrementado su atención hacia el turismo en los años recientes. (Sancho, s.f.).

El desarrollo del sector turístico a nivel local genera demanda de bienes y servicios, creando así estímulos para el crecimiento y contribuyendo directa e indirectamente al desarrollo económico regional y a la generación de empleos.

2.4. Variables e indicadores

2.4.1. Identificación de las variables

Variable I

Gestión Turística Municipal

Comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminados al logro de objetivos y cumplimiento de metas (Contraloría General de la República, 2018)



2.4.2. Operacionalización de Variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Definición de indicadores
<p>Variable I</p> <p>La gestión turística municipal está directamente relacionada a la planificación, organización, dirección y control en el semblante evidente del sacrificio ejecutado, puesto que se tuvo un propósito de crecimiento turístico optando por una representación creativa que llevo a la existencia en concreto. (Planeación y gestión del desarrollo turístico, 2016, p. 48).</p> <p>Gestión Turística municipal El turismo cuidadosamente planificado contribuye a la conservación y disfrute de los recursos naturales y culturales de un lugar, y a su progreso económico, sin embargo, la planificación sin una adecuada gestión, es débil y de poco nos puede servir, porque la gestión es la voluntad de hacer que todo funcione bien, por eso es la clave del éxito en el desarrollo turístico. Sin una buena gestión del desarrollo turístico, no hay éxito posible, porque si la planeación es el punto de arranque para planear el turismo como alternativa de progreso, el punto final y definitivo es la gestión. Se habla la buena gestión en los negocios, como garantía de eficiencia y competitividad, lo cual representa: Hacer las cosas bien... en el momento oportuno... tardando el tiempo justo... y haciéndolas mejor que los demás. (Planeación y gestión del desarrollo turístico municipal pág. 152</p>	<p>La gestión municipal sirve para cumplir metas, con buena planeación, organización, dirección y control por parte de las autoridades para modificar ciertos aspectos negativos y satisfacer las necesidades de la Población. (Contraloría General de la República, 2018)</p>	Planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico de destino turístico 2. Proyectos de perfil turístico 3. Presupuesto turístico 4. Plan estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> - Es una caracterización de un territorio turístico que ayuda a conocer las potencialidades de ese sector. - Es una forma de intervenir sobre la realidad actual de manera muy específica, con el objeto de modificarla en la dirección de una situación deseada. - Es un conjunto de recursos públicos orientados a la ejecución de proyectos y servicios turísticos en una Municipalidad. - Es un instrumento de gestión turística que tiene como fin direccionar las acciones en el sector turístico.
		Organización	<ol style="list-style-type: none"> 5. Estructura organizativa (organigrama) 6. Funciones y responsabilidades. 7. Difusión de jerarquías. 	<ul style="list-style-type: none"> - Forma de gestión, distribución formal de empleos dentro de una organización, departamentalización y diseño organizacional. - Realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás. - Organización por categorías o grados de importancia entre diversas personas o cosas, en el caso del ámbito empresarial, se pudiera definir como cada uno de los niveles o grados dentro de una organización.
		Dirección	<ol style="list-style-type: none"> 8. Liderazgo municipal. 9. Toma de decisiones 10. Difusión de la normatividad turística 	<ul style="list-style-type: none"> 11. Serie de habilidades directivas municipal que servidor público tiene para influir en la forma de ser o actuar en un grupo de trabajo determinado 12. Realizar elección de una entre diferentes opciones. 13. Comunicación por diferentes medios de comunicación la jurisprudencia del sector turismo
		Control	<ol style="list-style-type: none"> 14. Verificación de los proyectos turístico 15. Uso adecuado de presupuestos turísticos. 16. Cumplimiento con de los planes estratégicos 17. Cumplimiento de Gestión turística 	<ul style="list-style-type: none"> 18. Acción de evaluación de los proyectos del ámbito turístico 19. Acción correcta de la administración de los recursos económicos provenientes del sector turístico. 20. Ejecución de acuerdo a lo planificado y estipulado en los instrumentos de gestión lo concernientes de los planes estratégicos del sector turismo. 21. Acciones de realizar y operaciones concernientes a la administración de los recursos turísticos.



2.5. Definición de términos básicos

Actividad Turística: Es la destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015).

Atractivo Turístico: Es el recurso turístico al cual la actividad humana les ha incorporado instalaciones, equipamiento y servicios, agregándole valor. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015).

Circuitos Turísticos: Conjunto de diversos destinos que se unen en forma articulada y programada. Contemplan dentro de estos recursos naturales, culturales y humanos, así como un conjunto de servicios ofrecidos al turista teniendo como punto final de destino el de origen (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015).

Demanda Turística: Demanda turística comprende el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares distintos al de residencia y trabajo de los usuarios.

Gasto Turístico: El gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo, y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, durante los viajes turísticos y para los mismos. (Organización Mundial del Turismo, 2008). Variable I

La gestión turística municipal está directamente relacionada a la planificación, organización, dirección y control en el semblante evidente del sacrificio ejecutado, puesto que se tuvo un propósito de crecimiento turístico optando por una representación creativa que llevo a la existencia en concreto, la gestión tuvo el potencial de hacer que en su totalidad el plan pueda estar en marcha de acuerdo a la exigencia demandada, gestionar es suministrar los ingresos económicos y tecnológicos de forma que fuese inmejorable con el objetivo de alcanzar la realización deseada del propósito o proyecto. La gestión es el hecho de aprobar la unión de varias incógnitas, teniendo como conclusión un producto final culminado el



cual se vio reflejado en un deseo ideal. (Planeación y gestión del desarrollo turístico, 2016, p. 48).

Gestión Turística: La gestión es un área de conocimiento que recoge reflexiones que provienen de disciplinas muy diversas y que tienen como fin proponer mejoras en los diseños organizativos, las estructuras, los procesos o las técnicas de gestión en dichas organizaciones. (Velsco, 2016).

Oferta Turística: Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015).

Planificación Turística: La planificación es una herramienta para la gestión del destino turístico. Constituye el proceso de desarrollo e implementación de planes que contribuyen al logro de los objetivos. Este proceso facilita y orienta la articulación de los actores en los diferentes niveles de gestión: nacional, regional y local.

Producto Turístico: Conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos, atractivos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos, para satisfacer motivaciones y expectativas, siendo percibidos como una experiencia turística. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015).

Turismo: Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos. (Organización Mundial del Turismo, 2008).

Turismo Emisor: El turismo emisor abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico emisor o de un viaje turístico interno. (Organización Mundial del Turismo, 2008).

Turismo Receptor: Engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor. (Organización Mundial del Turismo, 2008).



Turista: Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación. (Organización Mundial del Turismo, 2008).

Promoción Turística: Es uno de los elementos activadores de la operación de los centros turísticos, es dar a conocer la existencia de los productos y la de acercar a productores y consumidores, con objeto de lograr que se cierre el circuito comercial. (Organización Mundial del Turismo, 2008).

Control: El control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública. Este control busca que los recursos públicos se usen con eficiencia, eficacia, transparencia y economía y, que la gestión pública se realice de acuerdo a las normas legales, los lineamientos de política y los planes de acción.

Organización: Es un grupo de personas que trabajan en forma coordinada y concertada para alcanzar sus metas alcanzar el desarrollo más fácilmente.

Planificación: El proceso de planificación se entiende como el conjunto de actividades destinadas a formular, instrumentar, controlar y evaluar el Plan de desarrollo municipal y los programas que se deriven del mismo.

Dirección: El fin primordial de los que ejercen la dirección municipal es intentar que los diferentes agentes de la organización persigan los objetivos de interés común con el máximo grado posible de eficiencia.



CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Alcance del estudio

La investigación es de tipo **descriptivo**, porque se va a describir cómo es la gestión municipal de la actividad en la Provincia de Urubamba, a través de la información que se recabe en la Municipalidad de Urubamba.

3.2. Diseño de la investigación

El estudio tiene un diseño *no experimental – transversal*, ya que la variable de estudio no sufrirá ninguna alteración, ni serán manipuladas, contrariamente, estas serán analizadas en su contexto natural, recibiendo la información a través del cuestionario que será aplicado. Y se dice que es transversal, porque el estudio se realizara en un solo momento, que en este caso fue desarrollado para el año 2019.

3.3. Población

La población de estudio para la presente investigación estará compuesta por todos los trabajadores de la Municipalidad de la Provincia de Urubamba representado 170 trabajadores.

3.4. Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra en este caso, se utilizará la muestra aleatoria simple en la que todas las unidades del universo tienen la misma probabilidad de ser incluidas en la muestra”. Para ello utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n=Tamaño de la Muestra

p=Probabilidad de Éxito

q= (1-p) Probabilidad de Fracaso

N= Total de la población

Z²= Valor correspondiente a la Distribución de Gauss (1,96)

i²= Error que se prevé cometer

De acuerdo a la tabla normal, el valor “Z” asociado a un nivel de confianza del 95% es de 1,96. Dado que no existe información previa, las probabilidades tanto de éxito como de fracaso es incierta, por lo cual es prudente distribuir las probabilidades de éxito y fracaso por igual, es decir 50% para éxito y 50% para fracaso. Adicionalmente se considera un margen de error máximo permisible del 10%, así, si el parámetro estimado resulta ser del 80%, tendríamos una seguridad del 95% (para $\alpha=0,05$) de que el parámetro real se sitúa entre el 70% y el 90%.

$$n = (1.64)^2 \frac{(170)(0.5)(0.5)}{(0.1)^2(170 - 1) + (1.64)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = 48$$

Por lo tanto, la muestra que se tomó de toda la población es: 48 trabajadores.

3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La recolección de datos para la presente investigación se realizará a través de la técnica denominada *encuesta* y como instrumento se hizo uso de un *cuestionario*.

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

El diseño del cuestionario se encuentra dividido en tres secciones:

- Situación actual de la gestión turística municipal.



3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos

Con la finalidad de realizar la validación y confiabilidad del contenido se decidió utilizar la técnica del juicio de expertos, con la intención de mejorar la elaboración y redacción de las entrevistas y el cuestionario, con la finalidad de contar con instrumentos válidos para ser aplicados.

3.7. Plan de análisis de datos

En cuanto al método de análisis de datos a aplicarse en la presente investigación. Esta presenta tres etapas, las cuales son descritas a continuación:

- a) **Codificación.** En esta etapa las variables de estudio serán codificadas de acuerdo a la magnitud de la escala de medición que le corresponde, siendo estas de tipo categóricas, numéricas, etc.
- b) **Tabulación.** Posterior a la codificación, se tabularán los datos, a su vez, se determinarán la magnitud y descripción de resultados, para propósitos del análisis e interpretación de tablas y gráficos.
- c) **Construcción de tablas estadísticas.** Las construcciones de las tablas para el respectivo análisis serán realizadas a través del paquete estadístico STATA 15.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Gestión turística municipal	Planificación	Diagnóstico de destino turístico	1
		Presupuesto turístico	2
		Proyectos turísticos	3
		Plan estratégico de turismo	4
	Organización	Estructura orgánica	5
		Funciones y responsabilidades	6
		Difusión de jerarquía	7
	Dirección	Liderazgo municipal	8
		Toma de decisiones	9
	Control	Difusión de la normatividad turística	10
		Verificación de los proyectos turísticos	11
		Uso adecuado de presupuestos turísticos	12
		Cumplimiento de los planes estratégicos	13
			Cumplimiento de planes estratégicos

Fuente: Elaboración propia

Para analizar cómo es la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba, - Cusco 2019, se encuestó a 48 trabajadores, en el que se considera 14 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación.

Tabla 2

Descripción de la escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy inadecuado
1,81 – 2,60	Inadecuado
2,61 – 3,40	Poco adecuado
3,41 – 4,20	Adecuado
4,21 – 5,00	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en el análisis de la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba, - Cusco 2019. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cron Bach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cron Bach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cron Bach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
-------------------	----------------

0.846

14

Como se observa, el Alfa de Cron Bach tiene un valor de 0.846 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.1.3. Características de la muestra

Tabla 4

Sexo de los trabajadores

	f	%
Femenino	22	45,8%
Masculino	26	54,2%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

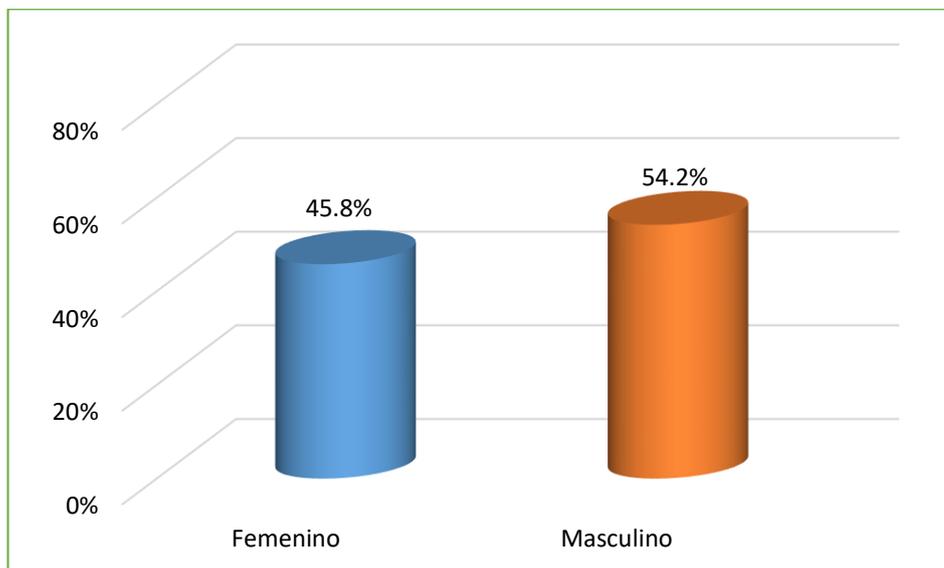


Figura 2: Sexo de los trabajadores

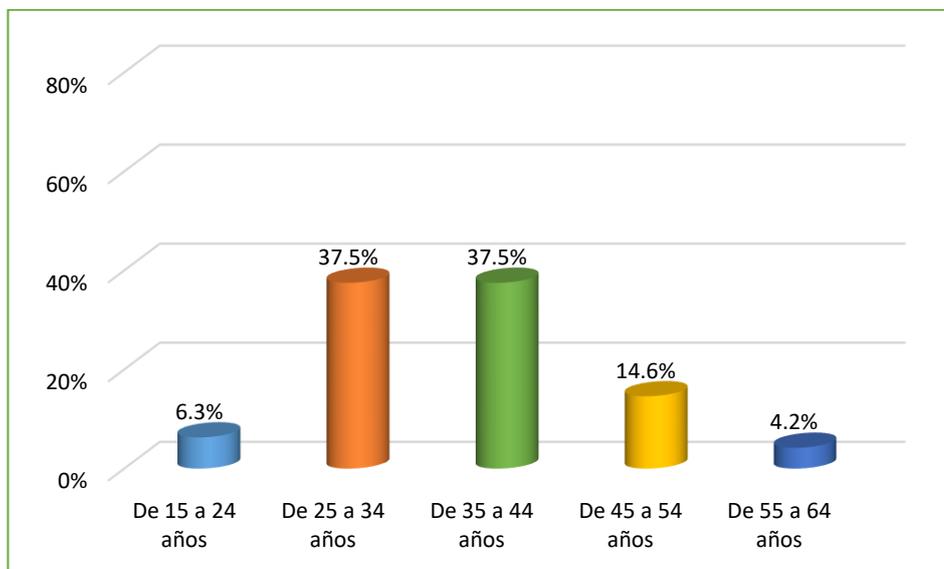
Interpretación:

Del anterior gráfico, se observa que el 54.2 % de la población encuestada está conformada por servidores públicos del género masculino el mismo que en términos absolutos viene a ser de 26 personas, mientras que el 45.8% está conformado por servidores públicos del género femenino, el mismo que representa en términos absolutos a 22 mujeres.

Tabla 5***Edad de los trabajadores***

	F	%
De 15 a 24 años	3	6,3%
De 25 a 34 años	18	37,5%
De 35 a 44 años	18	37,5%
De 45 a 54 años	7	14,6%
De 55 a 64 años	2	4,2%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

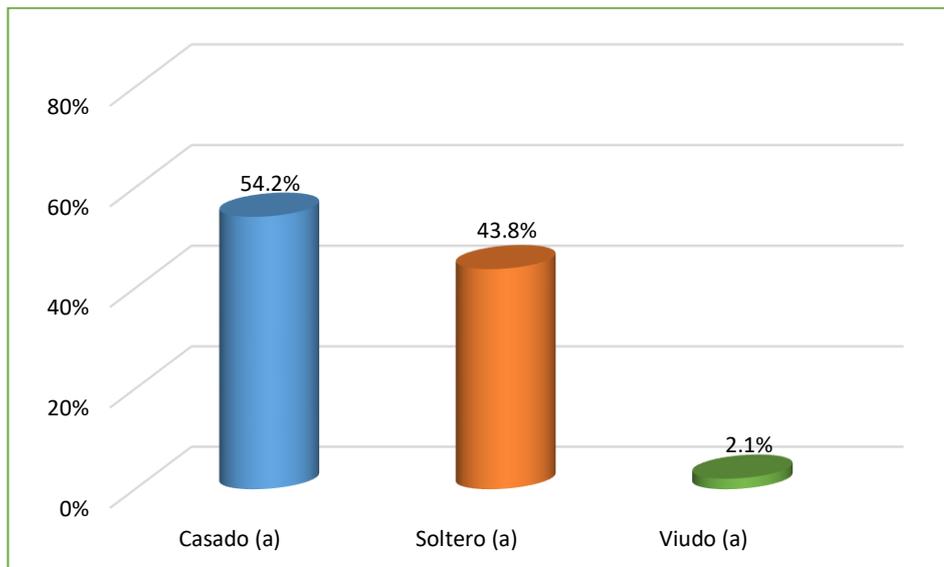
*Figura 3: Edad de los trabajadores***Interpretación:**

Como se observa en la anterior tabla, respecto a la edad de nuestra población encuestada, se tiene que la edad predominante es de los servidores públicos entre 25 a 34 años y 35 a 44 años, representando el 37.5% cada uno, mientras que la edad menos representativa que tienen los servidores es de 4.2% entre las edades de 55 a 64 años.

Tabla 6***Estado civil de los trabajadores***

	f	%
Casado (a)	26	54,2%
Soltero (a)	21	43,8%
Viudo (a)	1	2,1%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

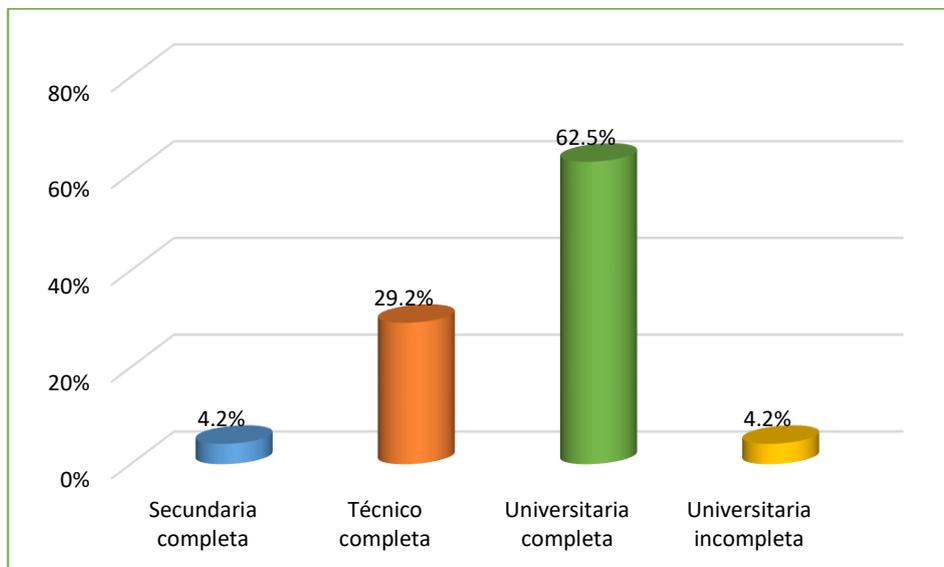
*Figura 4: Estado civil de los trabajadores***Interpretación:**

De la anterior tabla y gráfico se observa el estado civil de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Urubamba, de los cuales el 54.2% son casados, el 43.8% son solteros(as) y el 2.1% son viudos (as).

Tabla 7***Grado de instrucción de los trabajadores***

	f	%
Secundaria completa	2	4,2%
Técnico completa	14	29,2%
Universitaria completa	30	62,5%
Universitaria incompleta	2	4,2%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

*Figura 5: Grado de instrucción de los trabajadores***Interpretación:**

Del grado de instrucción de los servidores de la entidad municipal, se observa que el 62.5% cuenta con el grado de instrucción de universitaria completa, el 29.2% tiene técnico completo, el 4.2% cuenta con secundaria incompleta y universitaria incompleta.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión turística municipal

Para analizar cómo es la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba, se describe las dimensiones de: planificación, organización, dirección y control, los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Planificación

El objetivo es diagnosticar cuál es la situación actual de la planificación en la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba- Cusco 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión planificación

Tabla 8

Indicadores de la dimensión planificación

	Diagnóstico de destino turístico		Presupuesto turístico		Proyectos turísticos		Plan estratégico de turismo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	7	14,6%	8	16,7%	29	60,4%	28	58,3%
Inadecuado	10	20,8%	12	25,0%	7	14,6%	3	6,3%
Poco adecuado	8	16,7%	22	45,8%	9	18,8%	13	27,1%
Adecuado	5	10,4%	1	2,1%	0	0,0%	0	0,0%
Muy adecuado	18	37,5%	5	10,4%	3	6,3%	4	8,3%
Total	48	100,0%	48	100,0%	48	100,0%	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

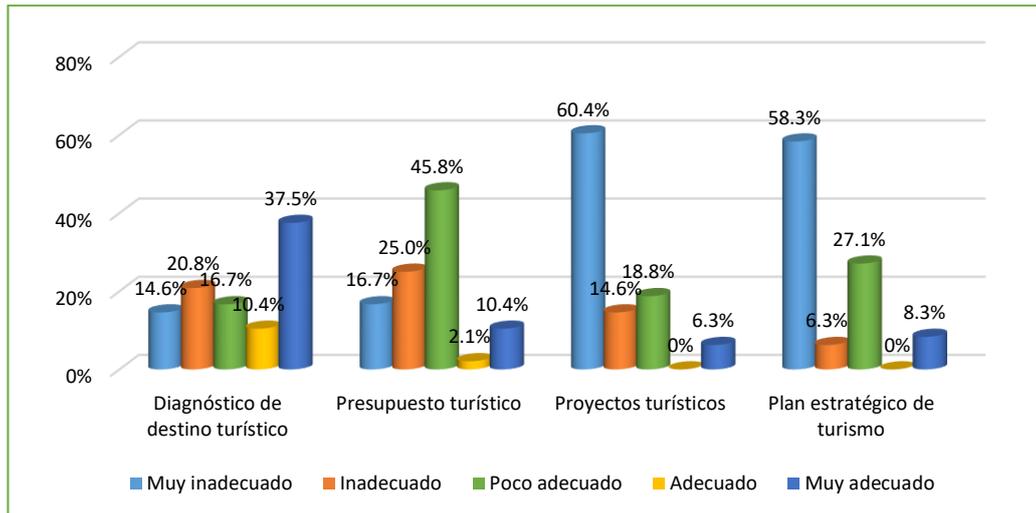


Figura 6: Indicadores de la dimensión planificación

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla N° 8 y la figura N° 5 de la dimensión de planificación de la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba, se observa que dicha entidad el 37.5% de los servidores municipales opinan que existe un muy adecuado diagnóstico del destino turístico, el 20.8% de los trabajadores de la entidad opina que existe un inadecuado diagnóstico del destino turístico, el 16.7% opina que es poco adecuado el diagnóstico del destino turístico, el 14.6% muy inadecuado el diagnóstico del destino turístico y el 10.4% indica que es adecuado el diagnóstico turístico.

Con referencia al presupuesto turístico, se observa que el 45.8% opina que el presupuesto turístico es poco adecuado, el 25% de los servidores municipales, indica que es inadecuado, el 16.7% opina que es muy inadecuado, y el 2.1% indica que es adecuado el presupuesto que es destinado al sector turístico.

Por otro lado, se tiene que el 60.4% de los servidores municipales, indica que los proyectos turísticos que cuenta la entidad son totalmente inadecuados, el 18.8% indica que son poco adecuados, el 11.6% indica que es inadecuado, el 6.3% opina que es muy adecuado y un 0% opina que es adecuado los proyectos turísticos de la Municipalidad Provincial de Urubamba.

El plan estratégico de turístico, los servidores de la entidad opinan que el 58.3% que es muy inadecuado, el 27.1% es poco adecuado, el 8.3% es muy adecuado, el 6.3%

indica que es inadecuado, y el 0% es adecuado el plan estratégico turístico con el que cuenta la entidad municipal.

B) Resultados de la dimensión planificación

Tabla 9

Planificación

	f	%
Muy inadecuado	13	27,1%
Inadecuado	16	33,3%
Poco adecuado	16	33,3%
Adecuado	2	4,2%
Muy adecuado	1	2,1%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

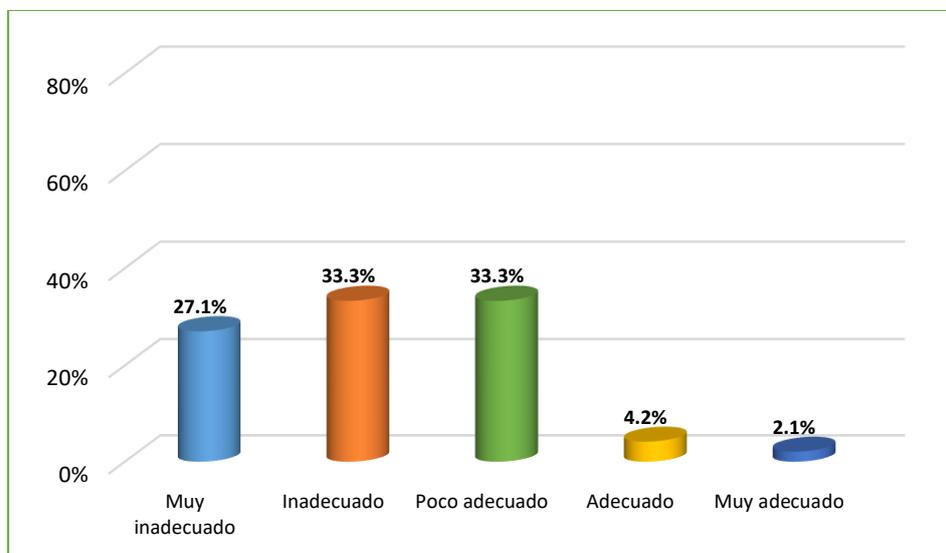


Figura 7: Planificación

Interpretación y análisis:

Además, por el lado de la planificación existente en la Municipalidad Provincial de Urubamba, se observa que el 33.3% de los servidores municipales opinan que es inadecuado y poco adecuado la planificación, mientras que el 27.1% de los trabajadores indica que es muy inadecuado, el 4.2% es adecuado y el 2.1% es muy adecuado la planificación que tiene la Municipalidad Provincial de Urubamba.

4.2.2. Organización

El objetivo es determinar cómo se encuentra actualmente la organización de la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba, 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión organización

Tabla 10

Indicadores de la dimensión organización

	Estructura orgánica		Funciones y responsabilidades		Difusión de jerarquía	
	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	9	18,8%	9	18,8%	4	8,3%
Inadecuado	10	20,8%	9	18,8%	10	20,8%
Poco adecuado	26	54,2%	27	56,3%	8	16,7%
Adecuado	1	2,1%	2	4,2%	11	22,9%
Muy adecuado	2	4,2%	1	2,1%	15	31,3%
Total	48	100,0%	48	100,0%	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

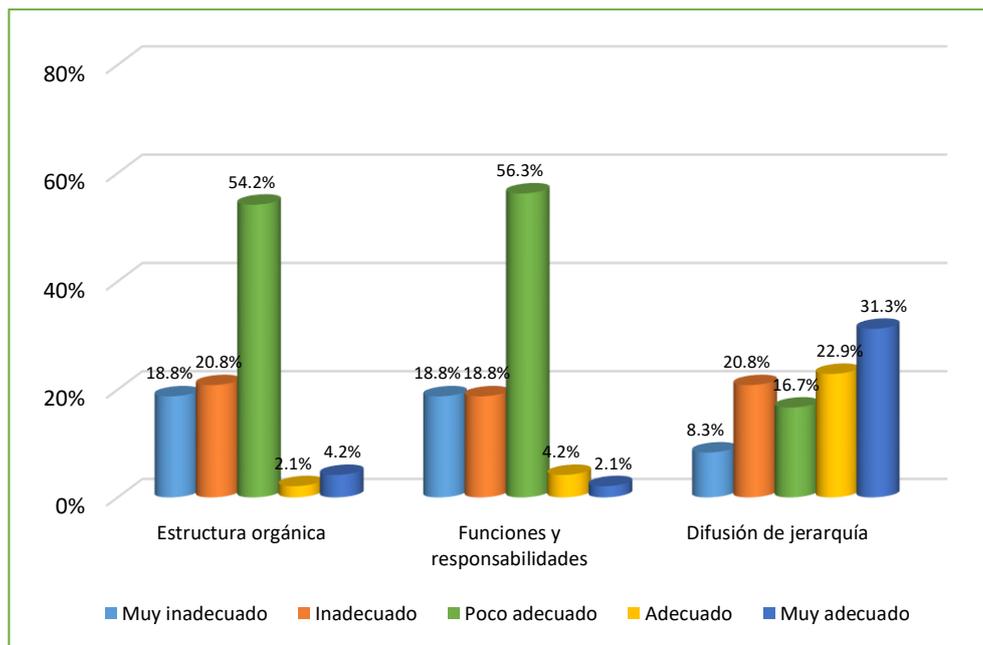


Figura 8: Indicadores de la dimensión organización

Interpretación y análisis:

Con respecto a la organización de la gestión turística, se tiene que para el año 2019, la entidad opina que el 54.2% es poco adecuado, el 20.8% es inadecuado, el 18.8%

opina que es muy inadecuado, el 2.1% es adecuado y el 4.2% es muy adecuado la estructura orgánica con la que cuenta la Municipalidad Provincial de Urubamba. Con referencia a las funciones y responsabilidades se cuenta que un 56.3% de los trabajadores en su mayoría opina que es poco adecuado las funciones y responsabilidades, mientras que el 2.1% opina en menor proporción que es muy adecuado las funciones y responsabilidades. Por otro lado, la difusión de la jerarquía que realiza la entidad se observa que el 31.3% de los trabajadores opinan que es muy adecuado su difusión, y el 8.3% opina que es muy inadecuado la difusión de jerarquías, en la Municipalidad Provincial de Urubamba.

B) Resultados de la dimensión organización

Tabla 11

Organización

	f	%
Muy inadecuado	4	8,3%
Inadecuado	13	27,1%
Poco adecuado	21	43,8%
Adecuado	9	18,8%
Muy adecuado	1	2,1%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

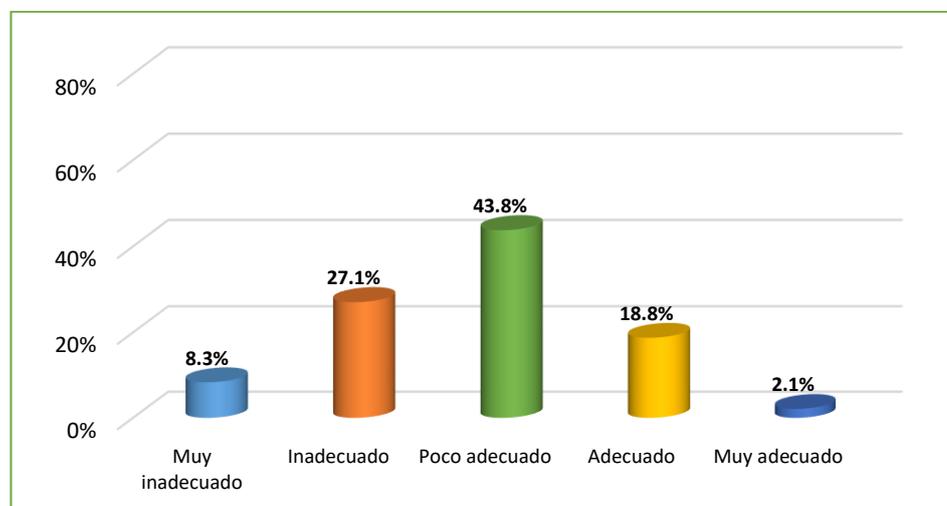


Figura 9: Organización

Interpretación y análisis:

Con respecto a la dimensión de organización, se observó en la anterior tabla y gráfico presentado que el 43.8% de los servidores públicos opinan que es poco adecuado la organización de la entidad y el 2.1% indican que es muy adecuado la organización en la Municipalidad.

4.2.3. Dirección

El objetivo es conocer de qué manera se viene desarrollando la dirección de la gestión turística en la Municipalidad de la Provincial de Urubamba, 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión dirección

Tabla 12

Indicadores de la dimensión dirección

	Liderazgo municipal		Toma de decisiones		Difusión de la normatividad turística	
	f	%	F	%	f	%
Muy inadecuado	13	27,1%	12	25,0%	13	27,1%
Inadecuado	13	27,1%	14	29,2%	13	27,1%
Poco adecuado	19	39,6%	20	41,7%	21	43,8%
Adecuado	1	2,1%	1	2,1%	1	2,1%
Muy adecuado	2	4,2%	1	2,1%	0	0,0%
Total	48	100,0%	48	100,0%	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

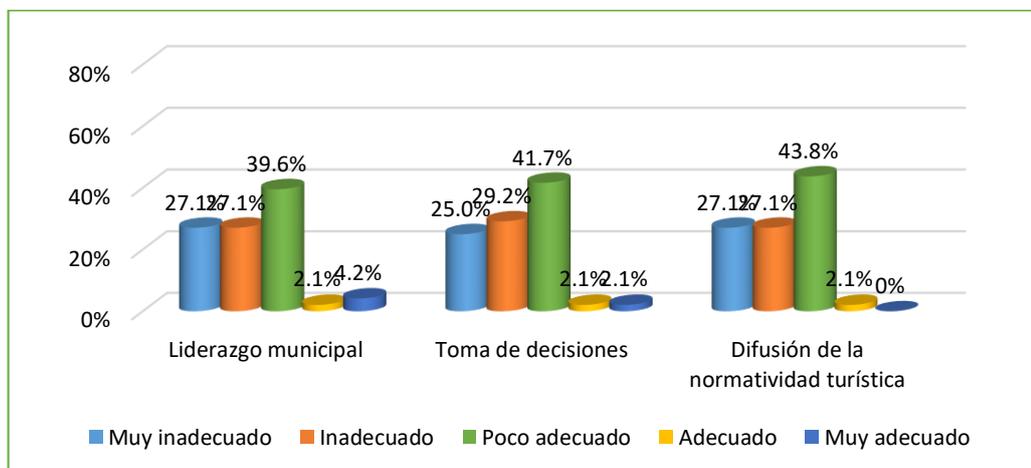


Figura 10: Indicadores de la dimensión dirección

Interpretación y análisis:

Con relación a la dimensión de la dirección del turismo que realiza la Municipalidad Provincial de Urubamba, se observa que la variable de liderazgo municipal, el 39.6% de los trabajadores, indican que es poco adecuado, y el 2.1% es adecuado el liderazgo municipal. Asimismo, el 41.7% de los servidores municipales indica que es poco adecuado la toma de decisiones y el 2.1% opinan que es adecuado y muy adecuado la toma de decisiones, respecto a la gestión turística. Asimismo, se tiene que el 43.8% de los trabajadores, indicaron que es poco adecuado la difusión de la normatividad turística, y el 0% de los trabajadores manifiestan que es muy adecuado dicha difusión.

B) Resultados de la dimensión dirección**Tabla 13*****Dirección***

	f	%
Muy inadecuado	11	22,9%
Inadecuado	18	37,5%
Poco adecuado	19	39,6%
Adecuado	0	0,0%
Muy adecuado	0	0,0%
Total	48	100%

Fuente: Elaboración propia

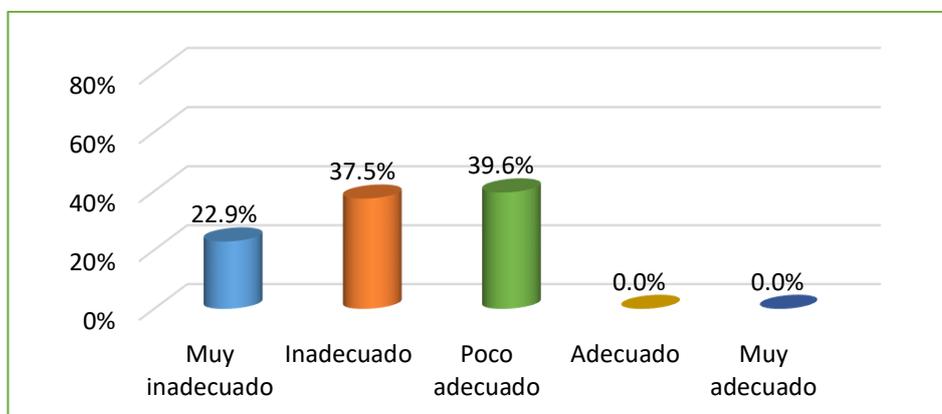


Figura 11: Dirección

Interpretación y análisis:

La dirección, respecto a la gestión turística que realiza la Municipalidad Provincial de Urubamba, se tiene que el 39.6% opina que es poco adecuado la dirección de la gestión turística y el 0% de los servidores indicaron que es adecuado y muy adecuado dicha dirección.

4.2.4. Control

El objetivo es analizar qué acciones de control de la gestión turística se deben implementar en Municipalidad Provincial de Urubamba, 2019.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión control

Tabla 14

Indicadores de la dimensión control

	Verificación de los proyectos turísticos		Uso adecuado de presupuestos turísticos		Cumplimiento de los planes estratégicos	
	f	%	f	%	f	%
Muy inadecuado	29	60,4%	13	27,1%	13	27,1%
Inadecuado	6	12,5%	8	16,7%	10	20,8%
Poco adecuado	11	22,9%	27	56,3%	25	52,1%
Adecuado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Muy adecuado	2	4,2%	0	0,0%	0	0,0%
Total	48	100,0%	48	100,0%	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

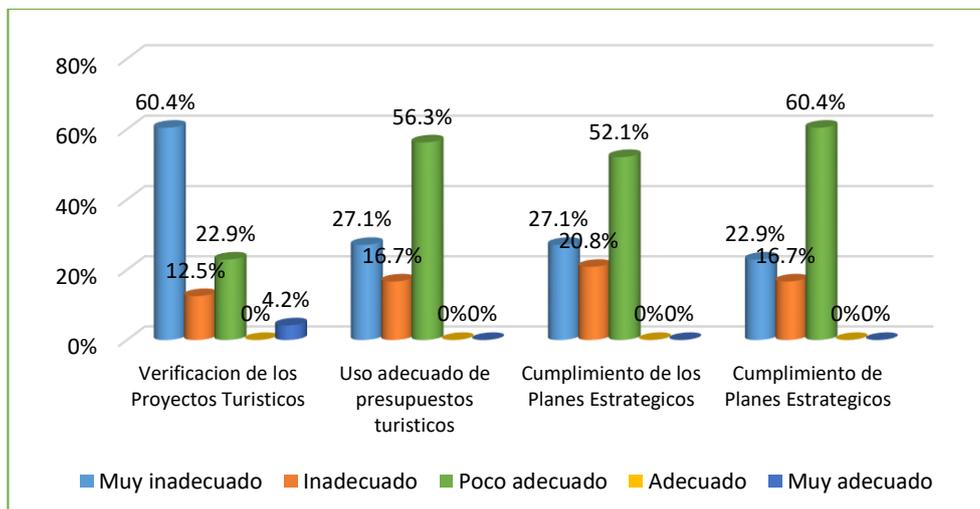


Figura 12: Indicadores de la dimensión control

Interpretación y análisis:

De la anterior tabla y gráfico, se muestra que 60.4% de los servidores civiles indicaron que es muy inadecuado la verificación de los proyectos turísticos y el 0% es adecuado la verificación de los proyectos turísticos. Con referencia al uso de los presupuestos turísticos, se observa que el 56.3% opina que es poco adecuado y el 0% indica que es adecuado y muy adecuado el uso de los presupuestos destinados al sector turismo. Con referencia al cumplimiento de los planes estratégicos, se tiene que el 52.1% opina que es poco adecuado, y el 0% es adecuado y muy adecuado el cumplimiento de los planes estratégicos.

B) Resultados de la dimensión control

Tabla 15

Control

	f	%
Muy inadecuado	13	27,1%
Inadecuado	24	50,0%
Poco adecuado	11	22,9%
Adecuado	0	0,0%
Muy adecuado	0	0,0%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

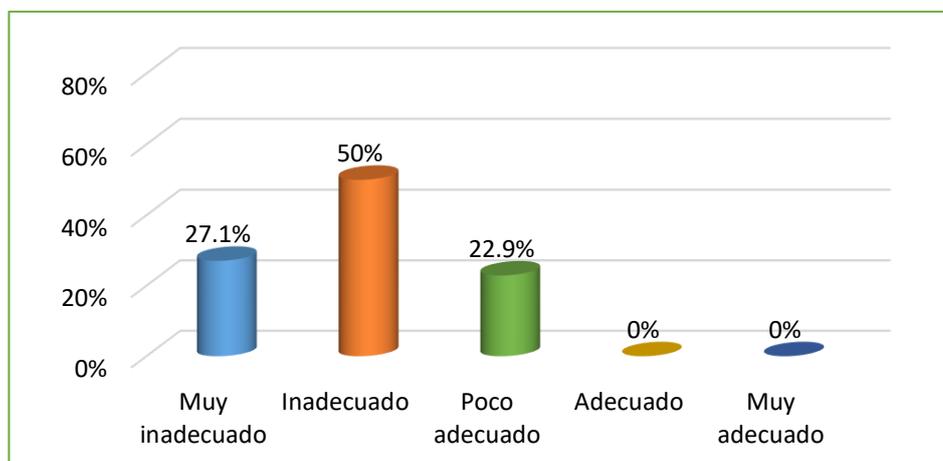


Figura 13: Control

Interpretación y análisis:

Con respecto a la dimensión de control, se observa en la anterior tabla y gráfico, que el 50% de los servidores municipales indicaron que es inadecuado el control que se tiene respecto a la gestión turística y el 0% opinaron que resulta ser adecuado y muy adecuado dicho control.

4.3. Resultado de la variable gestión turística municipal**Tabla 16***Gestión turística municipal*

	f	%
Muy inadecuado	5	10,4%
Inadecuado	21	43,8%
Poco adecuado	22	45,8%
Adecuado	0	0%
Muy adecuado	0	0%
Total	48	100,0%

Fuente: Elaboración propia

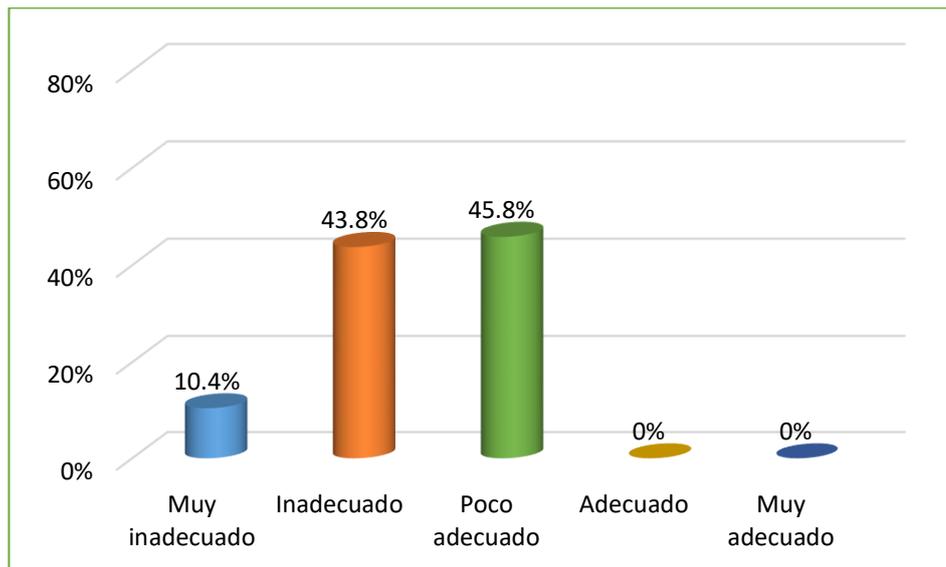


Figura 14: Gestión turística municipal

Interpretación y análisis:

Con relación a la gestión turística municipal, se observa que el 45.8% opina que es poco adecuado, mientras que el 0% opinó que es adecuado y muy adecuado la gestión turística municipal que tiene la Municipalidad Provincial de Urubamba.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Urubamba en la ciudad de Urubamba, departamento del Cusco, teniendo como objetivo general Analizar cómo es la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba, - Cusco 2019.

Habiéndose concluido con la investigación y aplicado la encuesta se obtuvieron resultados muy inadecuados, respecto a la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba, los mismos que se desarrollaron a partir de la planificación, la organización, la dirección y el control, cuyos resultados en cada uno de ellos arrojaron que los gestores del turismo en la entidad y cada una de las dimensiones antes mencionadas son muy inadecuados y no aportan a una eficaz gestión del turismo.

La gestión turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba, es inadecuada lo que se puede apreciar en planificación, los instrumentos de gestión que cuenta dicha entidad para la gestión del turismo, son muy inadecuados, considerando que el 58.3% de los servidores públicos encuestados indica que el plan estratégico de turismo de la entidad es muy inadecuado, así como el 60.4% opino que los proyectos turísticos son muy inadecuados, el mismo que se refleja y es consistente con el presupuesto que la entidad destina al turismo, teniendo que el 45.8% manifiesta que es poco adecuado la asignación presupuestal para dicho sector.



La gestión turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba, cuenta con una inadecuada planificación, los instrumentos de gestión que cuenta dicha entidad para la gestión del turismo, son muy inadecuados.

La organización con la que cuenta la Municipalidad Provincial de Urubamba, resulta ser poco adecuada, debido a que la estructura orgánica y las responsabilidades y funciones asignadas a la unidad encargada de realizar la gestión turística en un 54.2% y 56.3% no les permite ejercer sus acciones, sin embargo, opinan en un 31.3% que es muy adecuado la difusión de las jerarquías en la entidad.

Los gestores del turismo con el que cuenta la entidad municipal, en los cuales se encuentra la dirección del turismo en la Provincia de Urubamba, principalmente en la capital, en un 39.6% y 41.7% es poco adecuado el liderazgo municipal y la toma de decisiones, el mismo que es consecuencia de los ineficientes instrumentos y herramientas, la cual va acompañado con la débil difusión de la normatividad turística existente.

El control de la gestión turística, resulta muy inadecuado, debido a que un 60.4% de los proyectos turísticos son muy inadecuados la verificación de los mismos, mientras que el uso de los presupuestos turísticos es poco adecuado, lo mismo sucede en relación al cumplimiento de los planes estratégicos del sector turismo.

5.2. Limitaciones del estudio

Las limitaciones encontradas fueron en la cantidad de población total a ser considerada para obtener la muestra representativa de los servidores públicos encargados de la administración y gestión de turismo, por lo que las encuestas fueron aplicadas únicamente y de manera general a todos los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Urubamba.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

El primer antecedente de Borthiry, N., en su investigación “Gestión Pública Municipal del Turismo” se centró en unir todos estos mecanismos para fortalecer la gestión municipal como la comercialización, merchandising y la fiscalización, y



propone una alternativa de mejorar en gran envergadura el desarrollo turístico es a través de las cooperaciones, el trabajo conjunto entre el personal de la Municipalidad y la sociedad y de esa manera mejorar la calidad de vida.

En el segundo antecedente de Martínez, A. & Escalona, M. “La Gestión Turística Municipal en el Archipiélago de Chiloé” que presenta como ejemplo y recopilación la experiencia de las Municipalidades de Chiloé las mismas que realizan una gestión básica y con escasa responsabilidad en materias de planificación, ordenamiento y gestión de la actividad turística tanto comunal como provincial.

El cuarto antecedente de Goyzueta, A con su investigación “La Gestión Municipal y su incidencia en el Desarrollo Turístico Sustentable” el cual indica que la gestión municipal es una determinante fundamental y es quien contribuye de gran manera al desarrollo turístico, además de que debe existir un trabajo conjunto entre actores de la Municipalidad, sociedad y actores cooperantes, asimismo, recomienda que se debe de plantear un modelo de Gestión Turística bajo un marco normativo y regulatorio que involucre la participación de permanente y voluntario de todos los actores públicos, privados, comunitarios y sociales vinculados con la actividad turística del Municipio en el marco de la Constitución Política del Estado.

El octavo antecedente de Meléndez, Z. e investigación, “La Administración Turística Municipal y su influencia en el desarrollo socioeconómico de la población del distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento de Cusco, 2015” concluye, que los recursos turísticos que administra la Municipalidad de Lares están siendo administrados de mala manera, y no se les está dando el verdadero valor que representan, tanto así, que el mismo comunero piensa que sus propios recursos turísticos no son eficientes y no se sienten identificados con ellos.

5.4. Implicancias del estudio

La presente investigación, muestra aspectos importantes que se deben de tomar en cuenta en el desarrollo de la vida laboral de los gestores del turismo, en especial debe de ser considerado como política de gobierno por parte de los titulares de los gobiernos locales, regionales y nacionales, con el objetivo de mejorar y coadyuvar a



una adecuada gestión del turismo, el mismo que será complemento para preservar los restos arqueológicos y riquezas turísticas con la que cuenta cada localidad.

5.5. Propuestas

5.5.1. Nombre de la Propuesta: GESTION TURÍSTICA

a) Justificación:

El plan de Gestión Turística permitirá contrarrestar las deficiencias en la gestión pública del turismo dentro de la provincia de Urubamba, mejorando las condiciones y conocimientos del capital humano con el que cuenta la municipalidad; de esta manera se facilitará el desarrollo y crecimiento de la actividad turística dentro de la provincia. La trascendencia del Plan de Gestión Turística radica en el fortalecimiento de las dimensiones de planificación, organización, dirección y control dentro de la municipalidad de Urubamba, encontrándose en estas las principales falencias que impiden el eficaz aprovechamiento de los recursos turísticos con los que se cuenta en la provincia. Asimismo se reconoce la importancia de los gestores del turismo como componente clave de lo que se ha determinado como una eficiente gestión municipal para el desarrollo turístico.

b) Localización:

- Departamento del Cusco
- Provincia: de Urubamba
- Distrito: Urubamba

c) Objetivos:

- Capacitar a los trabajadores en talleres de gestión turística, logrando contar con personal idóneo para la ejecución de las actividades de promoción turística en la provincia.
- Fortalecer la identidad con el patrimonio natural y cultural de los trabajadores de la municipalidad provincial de Urubamba.
- Diligenciar la gestión municipal para que ésta se oriente al crecimiento de los niveles de actividad turística en la provincia de Urubamba.

**d) Descripción de la propuesta:**

La presente propuesta “Plan de Gestión Turística” se ejecutará con la participación de los trabajadores y los involucrados en el desarrollo turístico de la municipalidad de Urubamba. Asimismo, la municipalidad debe efectuar las coordinaciones necesarias para poder ejecutar y monitorear el cumplimiento de las actividades y objetivos propuestos en el presente plan. Las actividades a realizar como parte del plan de gestión Turística son las siguientes:

- *Reuniones de coordinación:*

Al interior de la municipalidad se designará un comité técnico con el responsable del área de Turismo, quienes serán los encargados de la implementación del Plan, estableciendo las funciones para cada miembro del comité.

Consecuentemente se ejecutará una reunión con el Alcalde de Urubamba, representantes de la provincia, del DIRCETUR y un especialista en gestión turística; para coordinar las charlas y talleres sobre conciencia turística.

Plazo de ejecución: 1 semana.

- *Programa de conciencia turística:*

El programa de concientización turística busca impulsar la toma de conciencia sobre la importancia del turismo y su desarrollo en los distintos destinos turísticos con los que cuenta la provincia de Urubamba. Este programa pretende incrementar los conocimientos que tienen los pobladores para que estos tengan un alto nivel de conciencia turística o sean totalmente conscientes en la relación que estos mantengan con los turistas, al cuidado y mantenimiento de las rutas y recorridos hacia los distintos destinos turísticos. El presente programa contará con 4 módulos: Planificación, Organización, Dirección y Control; cada módulo constará de



una charla informativa y un taller interactivo que permita a los participantes afianzar los conocimientos adquiridos durante la charla.

Plazo de ejecución por módulo: 2 semanas

Plazo de ejecución total de programa: 8 semanas

- *Evaluación:*

El Plan de Gestión Turística presenta la necesidad de que los actores involucrados en su aplicación asuman el compromiso de la ejecución de las actividades programadas, las cuales deben ser evaluadas al final de la aplicación total del plan. La evaluación estará a cargo del comité técnico y para ello se emplearán tanto evidencias cualitativas como cuantitativas.

Evidencias cualitativas: Entrevistas a profundidad a expertos en Gestión turística sobre su percepción de la evolución de la actividad turística en Urubamba y Focus group con trabajadores del área de turismo sobre la mejora en su desempeño.

Evidencias cuantitativas: Datos estadísticos sobre las actividades turísticas ejecutadas desde la municipalidad de Urubamba, nivel de afluencia turística en los distintos destinos turísticos de la provincia, variaciones en el gasto municipal en actividades de difusión turística, etc.

Plazo de ejecución: 4 semanas



e) Cronograma de actividades:

CRONOGRAMA DEL PLAN DE GESTIÓN TURÍSTICA															
ACTIVIDAD	ACCIONES	SEMANAS													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. Reuniones de coordinación	Conformación del equipo técnico	x													
	Reunión con el alcalde y representantes de las organizaciones		x												
2. Programa de conciencia turística	Módulo: Planificación	Charla			x										
		Taller				x									
	Modulo: Organización	Charla					x								
		Taller						x							
	Módulo: Dirección	Charla							x						
		Taller								x					
	Módulo: Control	Charla									x				
		Taller										x			
3. Evaluación	Cualitativo											x	x		
	Cuantitativo													x	x



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN TURÍSTICA PARA LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE
URUBAMBA**

Lugar	Módulos a trabajar	Objetivo	Participantes	Responsables	Duración
Auditorio de la Municipalidad de Urubamba.	Planificación: Basados en el sistema turístico que presentan las Municipalidades analizar los factores internos y externos , así como la dinámica funcional de cada uno de ellos	Lograr insertar los planes y programas de la actividad turística bajo un cronograma y necesidades de cada destino turístico que administra la Municipalidad.	Trabajadores de la Municipalidad de Urubamba.	Alcalde y el director de la oficina del plan de desarrollo concertado	4 hrs Durante dos sábados durante el mes.
	Organización: Se elaborarán Modelos estructurales y funcionales 1. Taller para: elaborar el nuevo organigrama.	Modificar el organigrama de Municipalidad, Crear una nueva oficina independiente de Turismo y Cultura, ya que actualmente son varias las oficinas que conforman el sector de turismo.	Trabajadores de la Municipalidad de Urubamba.	Alcalde y el director de la oficina del plan de desarrollo concertado	4 hrs Durante dos sábados durante el mes.
	Dirección Talleres de Capacitación al personal que labora en la Municipalidad en el área de turismo, acerca de liderazgo	Repotenciar sus capacidades, motivarlos y mejorar su productividad. Establecer una ordenanza municipal para hacer uso adecuado de los fondos asignados por el Boleto turístico	Trabajadores de la Municipalidad de Urubamba.	Alcalde y el director de la oficina del plan de desarrollo concertado	4 hrs Durante dos sábados durante el mes.
	Control Talleres para conocer cómo hacer los controles en una gestión turística que permita detectar los errores de la Municipalidad de Urubamba.	Establecer un cronograma anual de presentación de resultados y alcance de los proyectos ejecutados por la oficina de Turismo, de esta forma evaluar la eficiencia de cada funcionario y la planificación postulada.	Trabajadores de la Municipalidad de Urubamba.	Alcalde y el director de la oficina del plan de desarrollo concertado	4 hrs Durante dos sábados durante el mes.



f) Conclusiones del plan:

- El “Plan de Gestión Turística” sirve como guía para ejecutar acciones que permitan contribuir al desarrollo turístico dentro de la provincia de Urubamba, a través de la mejora de la planificación, organización, dirección y control.
- El compromiso de capital humano con el que cuenta la municipalidad será fundamental para la efectividad del plan y los objetivos que este contiene.
- El cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente plan, serán corroborados a través de las evaluaciones, las mismas que proporcionarán una retroalimentación a la municipalidad, para que ésta puede ejecutar nuevas acciones que complementen los resultados alcanzados o mejorarlos.



CONCLUSIONES

Conclusión General:

Se analizó que la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba, es inadecuada; con un 25% lo que se puede apreciar claramente en la tabla N°8.

Conclusiones específicas:

Se diagnosticó que la situación actual de la planificación turística por parte de la Municipalidad Provincial de Urubamba, es inadecuada con un 33% lo que se puede apreciar en la tabla N° 9

Se determinó que la organización con la que cuenta la Municipalidad Provincial de Urubamba, resulta ser poco adecuada, con un 43.8%; debido a que la estructura orgánica y las responsabilidades y funciones asignadas a la unidad encargada de realizar la gestión turística

Se conoció que el liderazgo de los gestores del turismo en la Municipalidad Provincial de Urubamba es poco adecuado en un 39.6%; como se puede apreciar en la figura 9

Se analizó que las acciones para el control de la gestión turística, resultan inadecuados, en un 60.4% de los proyectos turísticos son muy inadecuados; como se puede apreciar en la figura 11; la verificación de los mismos, mientras que el uso del presupuesto turístico es poco lo mismo sucede en relación al cumplimiento de los planes estratégicos del sector turismo



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Urubamba, realizar una reingeniería en referencia a la planificación para poder gestionar de manera eficiente y eficaz la gestión del turismo en la Provincia de Urubamba, principalmente en su capital.
2. Se recomienda reformular la estructura organizativa de la entidad, el mismo que debe reflejar las funciones y responsabilidades asignadas a los gestores del turismo. Asimismo, debe de ser elaborado de manera participativa, consensuada y de acuerdo a los lineamientos de política local, regional y nacional respecto al crecimiento y desarrollo del turismo.
3. A la Municipalidad de Urubamba tener en cuenta la normatividad turística debe ser difundido de manera explícita y sirva de herramienta para los gestores del turismo, los mismos que deben estar en permanente acceso a la información, lo cual les servirá para una adecuada toma de decisiones y ser efectiva el liderazgo municipal, los cuales contribuirán a la mejora de la dirección del turismo por parte de la Municipalidad Provincial de Urubamba.
4. A la Municipalidad provincial de Urubamba, plantear otras formas y nuevas estrategias para mejorar el control de la gestión turística, el mismo que dará la motivación para una adecuada planificación, organización, liderazgo y finalmente control de la gestión del turismo.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arraiza, E. (2016). *"Manual de la Gestión Municipal"*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Arriagada, R. (2002). *"Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica"*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
- Baum, T., & Szivas, E. (2007). "Desarrollo de los Recursos Humanos en Turismo: ¿Un rol para el Gobierno?". *University of Strathclyde*, 783-794.
- Borthiry, N. (2002). *"Gestión Pública Municipal del Turismo"*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Contraloría General de la República. (2018). *"Marco Legislativo, Organizacional y Administrativo Municipal"*. Lima: Contraloría General de la República.
- Del Águila, J. (2017). *"La Gestión Municipal en el Desarrollo Turístico en la Provincia de Rioja. San Martín, 2017"*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Dirección General de Desarrollo de Productos Turísticos. (2003). *"Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico Municipal"*. México: Secretaría de Turismo.
- Fundación Suiza para la Cooperación Técnica. (2015). *"Desarrollo Turístico para un Crecimiento Económico Sostenible"*. Zurich: Fundación Suiza para la Cooperación Técnica.
- Godoy, L. (2018). *"Administración Turística Municipal y el Desarrollo Socio Económico de la Población del Distrito de Pichacani Laraqueri de la Provincia de Puno - 2017"*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Goyzueta, A. (2016). *"La Gestión Municipal y su incidencia en el Desarrollo Turístico Sustentable. Estudio de caso: Municipio de Copacabana Gestiones 2010 - 2015"*. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Huamán, F. (2018). *"Gestión Municipal para el Desarrollo Turístico en el Distrito de Pacucha, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2017"*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ibáñez, R., & Cabrera, C. (2011). *"Teoría General del Turismo: Un Enfoque Global y Nacional"*. México: Universidad Autónoma de Baja California Sur.
- Ivars, J. (2001). *"Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores"*. España: Universidad de Alicante.



- Martínez, A., & Escalona, M. (2012). "La Gestión Turística Municipal en el Archipiélago de Chiloé". *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 621-645.
- Meléndez, Z. (2015). "La Administración Turística Municipal y su influencia en el desarrollo socioeconómico de la población del distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento de Cusco, 2015". Cusco: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). "Plan Estratégico Nacional del Turismo". Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *Glosario*. Organización Mundial del Turismo.
- Pazos, B. (2017). "Desarrollo Turístico Sostenible en la localidad de Mollepata Cusco - 2017". Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Sancho, A. (s.f.). "Introducción al Turismo". Organización Mundial del Turismo.
- Velsco, M. (2016). "Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo". *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 577-594.



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: DIAGNOSTICO DE LA GESTION TURISTICA EN LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE URUBAMBA-CUSCO 2019					
Problemas	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General ¿Cómo es la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Urubamba - Cusco 2019?</p> <p>Problemas específicos PE1: ¿Cuál es la situación actual de la planificación en la gestión turística municipal en la Provincia de Urubamba, 2019?</p> <p>PE2: ¿Cómo se encuentra actualmente la organización en la gestión turística municipal en la Provincia de Urubamba, 2019?</p> <p>PE3: ¿De qué manera se viene desarrollando la dirección en la gestión turística municipal de Urubamba, 2019?</p> <p>PE4: ¿Qué acciones de control en la gestión turística municipal se deben implementar en la Municipalidad de Urubamba, 2019?</p>	<p>Objetivo General Analizar cómo es la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba - Cusco 2019.</p> <p>Objetivos específicos OE1: ¿Diagnosticar cuál es la situación actual de la planificación en la gestión turística municipal en Urubamba, 2019?</p> <p>OE2: ¿Determinar cómo se encuentra actualmente la organización de la gestión turística municipal en Urubamba, 2019?</p> <p>OE3: ¿Conocer de qué manera se viene desarrollando la dirección de la gestión turística municipal en Urubamba, 2019?</p> <p>OE4: ¿Analizar qué acciones de control de la gestión turística municipal se deben implementar en Urubamba, 2019?</p>	<p>Variable I</p> <p>Gestión Turística Municipal</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de destino turístico - Proyectos de perfil turístico - Presupuesto turístico - Plan estratégico de turismo 	<p>Diseños de la Investigación: No experimental - transversal</p> <p>Enfoque de la Investigación: Cuantitativo</p> <p>Método de la Investigación: Hipotético – deductivo</p> <p>Técnica e Instrumento de la Recolección de Datos: Encuesta Cuestionario</p>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizativa (organigrama) - Funciones y responsabilidades - Difusión de jerarquías. 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo municipal. - Toma de decisiones - Difusión de la normatividad turística 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de los proyectos turísticos. - Uso adecuado de presupuestos turísticos. - Cumplimiento de los planes estratégicos - Cumplimiento de Gestión turística. 	

Anexo 2: Matriz de instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable I Gestión Turística Municipal	Planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico de destino turístico 2. Presupuesto turístico 3. Proyectos turísticos 4. Plan estratégico de turismo 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La Planificación turística cuenta con un diagnóstico presupuestal para la ejecución de la misma? - ¿Conoce Ud. de la existencia de un Presupuesto para la planificación turística en la provincia de Urubamba? - ¿Cuentan con proyectos de desarrollo Turísticos en la Municipalidad Provincial de Urubamba? - ¿Considera Ud., que la Municipalidad Provincial de Urubamba diseña planes estratégicos de turismo? 	Si/ siempre /a veces / de vez en cuando / nunca Escala Likert
	Organización	<ol style="list-style-type: none"> 5. Estructura orgánica(organigrama) 6. Funciones y Responsabilidades. 7. Difusión de jerarquía 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cree Ud., que la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Urubamba, es adecuada para la gestión turística? - ¿Considera Ud. que existe una adecuada distribución de funciones y responsabilidades en la Municipalidad Provincial de Urubamba? - Que opina Ud. de la difusión de jerarquías que deben conocer el personal administrativo que labora en la Municipalidad Provincial de Urubamba?. 	Si/ siempre /a veces / de vez en cuando / nunca Escala Likert
	Dirección	<ol style="list-style-type: none"> 8. Liderazgo municipal. 9. Toma de decisiones 10. Difusión de la normatividad turística 	<ul style="list-style-type: none"> - Ud., que existe liderazgo municipal para la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba. - Considera que existe toma de decisiones en las personas encargadas de la gestión Turística. - Considera Ud. que las normas de cumplimiento de funciones están debidamente difundidas en la Municipalidad Provincial de Urubamba. 	Si/ siempre /a veces / de vez en cuando / nunca Escala Likert
	Control	<ol style="list-style-type: none"> 11. Verificación de los Proyectos turísticos. 12. Uso adecuado de presupuestos turísticos. 13. Cumplimiento de los planes estratégicos 14. Cumplimiento de Gestión turística 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cree Ud. ¿Que se verifica el cumplimiento de los proyectos turísticos? - ¿Considera que se hizo uso adecuado los presupuestos en gestión turística? - Los planes y programas estratégicos han sido desarrollados acorde a la gestión turística. - ¿Finamente se cuenta con control en el cumplimiento de la gestión turística en la Municipalidad de Urubamba? 	Si/ siempre /a veces / de vez en cuando / nunca Escala Likert

**Anexo 3: Encuesta****UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO****FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES, ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO****ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE URUBAMBA.**

Sr. (a) del personal administrativo de la Municipalidad de Urubamba la presente encuesta tiene por objetivo diagnosticar; como se viene desarrollando la gestión turística en la Municipalidad de Urubamba, por lo que solicitamos su colaboración, al responder las preguntas por ser anónima y confidenciales.

1) DATOS GENERALES**A) SEXO : Masculino ()****Femenino ()****B) EDAD :**

- 1) DE 15 A 24 AÑOS ()
- 2) DE 25 A 34 AÑOS ()
- 3) DE 35 A 44 AÑOS ()
- 4) DE 45 A 54 AÑOS ()
- 5) DE 55 A 64 AÑOS ()
- 6) DE 65 A MAS ()

C) Estado Civil:

1) Soltero(a) ()

Casado(a) ()

Viudo(a) ()

D) Grado de Instrucción:

- | | Completo | incompleta |
|------------------|-----------------|-------------------|
| 1) Primaria | () | () |
| 2) Secundaria | () | () |
| 3) Técnico | () | () |
| 4) Universitaria | () | () |

Nº	INDICADORES	SI	SIEMPRE	A VECES	DE VEZ EN CUANDO	NUNCA
1	¿La Planificación turística cuenta con un diagnóstico presupuestal para la ejecución de la misma?					
2	¿Conoce Ud. De la existencia de un presupuesto para la planificación turística de la provincia de Urubamba?					
3	¿Cuentan con proyectos de Desarrollo Turístico en la Municipalidad Provincial de Urubamba?					
4	¿Considera Ud., que la Municipalidad Provincial de Urubamba diseña planes estratégicos de turismo?					
5	¿Cree Ud., que la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Urubamba, es					



	adecuada para promover la actividad turística?					
6	¿Cree Ud., que existe una adecuada distribución de funciones y responsabilidades en la unidad /Órgano de Turismo?					
7	¿Que opina Ud., de la distribución de jerarquías que existe en la Municipalidad Provincial de Urubamba, debe de ser difundido entre el personal de la entidad?					
8	¿Cree Ud., que existe liderazgo Municipal para la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba?					
9	¿Considera que existe toma de decisiones en las personas encargadas de la gestión turística?					
10	¿Considera Ud., que las normas de cumplimiento de funciones están debidamente difundidas en la Municipalidad Provincial de Urubamba?					
11	¿Cree Ud., que se evalúa el cumplimiento de los proyectos turísticos?					
12	¿Considera que es adecuado el presupuesto destinado a la promoción del turismo?					
13	¿Los planes y programas estratégicos han sido desarrollados acorde a la gestión turística?					
14	¿Finalmente se cuenta con control en el cumplimiento de la gestión turística en la Municipalidad Provincial de Urubamba?					

¡Gracias por su Colaboración!