



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



Tesis

**GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LAMAY, PROVINCIA DE CALCA, CUSCO- 2020**

Presentado por:

Bach. Edison Solorzano Huaraka

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Turismo

Asesor:

Lic. Leone Fuentes Monge

Cusco - Perú

2020



PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento a lo dispuesto por el reglamento de grados y títulos de la escuela profesional de turismo, facultad de ciencias y humanidades de la Universidad Andina del Cusco, para optar el título profesional de Licenciado en Turismo, pongo a vuestra consideración, la tesis titulada **GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMAY, PROVINCIA DE CALCA, CUSCO- 2020**. Para optar el título profesional de Licenciado en turismo.

El presente trabajo es el resultado de la investigación realizada de la gestión del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco – 2020, con la finalidad de aportar y desarrollar el manejo adecuado de la gestión del destino turístico e impulsar actividades socioeconómico garantizando el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores del distrito de Lamay.

Bach. Edison Solorzano Huaraka



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco por ser una institución seria, competitiva y por brindar servicios de calidad.

A los docentes de la Escuela Profesional de Turismo quienes me inculcaron de conocimientos durante mi etapa de formación profesional.

Un agradecimiento especial a mi asesor Mg. Leone Fuentes Monge por todas las orientaciones alcanzadas y paciencia durante la consecución de la presente tesis.

Bach. Edison Solorzano Huaraka



DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de realizarme profesionalmente.

A mis señores padres Leocadio y Cirila quienes creen en mí y me apoyaron en todo momento en la realización de este logro.

A mis hermanos Rubén, Abraham y Mariza por su apoyo incondicional y ayudarme en este proceso y lograr alcanzar mis metas.

Bach. *Edisson Solorzano Huaraka*



INDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Resumen.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación Del Problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Justificación de la Investigación	4
1.3.1. Relevancia social	4
1.3.2. Implicancias Prácticas.....	5
1.3.3. Valor Teórico.....	5
1.3.4. Utilidad Metodológica	5
1.3.5. Viabilidad o Factibilidad.....	5
1.4. Objetivos de la Investigación	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.5.1. Delimitación Espacial	6
1.5.2. Delimitación temporal	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.1.3. Antecedentes locales.....	10
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Teoría del turismo.....	12
2.2.2. Gestión de destinos turísticos.....	20
2.3. Variables.....	34



2.3.1. Identificación de variables	34
2.4. Operacionalización de variables.....	35
2.5. Definición de términos básicos	37
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	45
3.1. Tipo de investigación	45
3.2. Diseño de la investigación.....	45
3.3. Población.....	45
3.4. Muestra.....	46
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.5.1. Técnicas	46
3.5.2. Instrumentos.....	46
3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos	46
CAPÍTULO IV	47
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	47
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	47
4.1.1. Presentación del instrumento	47
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado.....	48
4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión de destino turístico.....	49
4.2.1. Planificación	49
4.2.2. Organización	52
4.2.3. Dirección.....	54
4.2.4. Control	56
4.3. Resultado de la variable gestión de destino turístico	59
CAPITULO V.....	60
DISCUSIÓN	60
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	67
Bibliografía	68



Índice de tablas

Tabla 1 Matriz operacionalización de variables	35
Tabla 2 Distribución de los ítems del cuestionario	47
Tabla 3 Descripción de la Baremación y escala de interpretación	48
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	49
Tabla 5 Indicadores de la dimensión planificación.....	49
Tabla 6 Planificación	51
Tabla 7 Indicadores de la dimensión organización.....	52
Tabla 8 Organización.....	53
Tabla 9 Indicadores de la dimensión dirección.....	54
Tabla 10 Dirección.....	56
Tabla 11 Indicadores de la dimensión control	57
Tabla 12 Control	58
Tabla 13 Gestión de destino turístico.....	59



Índice de figuras

Figura 1. Delimitación Espacial.....	6
Figura 2: Indicadores de la dimensión planificación	50
Figura 3: Planificación.....	51
Figura 4: Indicadores de la dimensión organización	52
Figura 5: Organización	54
Figura 6: Indicadores de la dimensión dirección	55
Figura 7: Dirección	56
Figura 8: Indicadores de la dimensión control.....	57
Figura 9: Control.....	58
Figura 10: Gestión del destino turístico	59



Resumen

En el presente trabajo de investigación se ha observado que el distrito de Lamay cuenta con importante potencial turístico debido a sus diferentes recursos y tipos de turismo que puedan practicarse en su territorio, es así que la municipalidad distrital de Lamay no cuenta con una adecuada gestión de destino turístico lo que provocó que los principales atractivos no fueron conocidos por la mayoría de los turistas y este distrito no se consolidó como un destino turístico.

El objetivo del presente trabajo es describir cómo es la gestión del destino turístico en la Municipalidad Distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020, es así que se pudo comprobar que esta entidad no cuenta con un adecuado manejo de la gestión de destinos turísticos.

La metodología es de tipo básico descriptivo, no experimental. Se encuestó a ciudadanos de la sociedad civil involucradas con la actividad turística del distrito de Lamay, de los resultados de la encuesta se observa que el 38.5% considera que la gestión de destino turístico es regular ratificando el papel esencial que debe de jugar la iniciativa pública en el fomento de distrito como un núcleo receptor de visitantes, debe orientarse preferentemente a impulsar la promoción con una adecuada implementación de la oferta turística con el objetivo de que la industria turística resultante sea verdaderamente sostenible, sana, limpia y no impacte negativamente en el medio ambiente, pero lamentablemente la municipalidad ha ignorado voluntariamente todos estos aspectos citados, demostrando poco interés de la gestión municipal al no darle un verdadero énfasis en el desarrollo turístico confirmando así la vital importancia de mejorar la planificación, organización, dirección y control de la gestión del destino turístico con la finalidad de implementar con instrumentos de gestión para el desarrollo turístico del distrito.

Palabras clave: Planificación, Organización, Dirección, Control.



ABSTRACT

In this research work, it has been observed that the Lamay district has significant tourist potential due to its different resources and types of tourism that can be practiced in its territory, so the district municipality of Lamay does not have adequate management of tourist destination which caused that the main attractions were not known by most tourists and this district was not consolidated as a tourist destination.

The objective of this work is to describe how is the management of the tourist destination in the District Municipality of Lamay, province of Calca, Cusco 2020, thus it was found that this entity does not have an adequate management of the management of tourist destinations.

The methodology is of a basic descriptive type, not experimental. Citizens of civil society involved with tourism in the Lamay district were surveyed, from the results of the survey it is observed that 38.5% consider that tourist destination management is regular, ratifying the essential role that the public initiative should play In the promotion of the district as a receiving nucleus of visitors, it should be oriented preferably to promote the promotion with an adequate implementation of the tourist offer with the aim that the resulting tourist industry is truly sustainable, healthy, clean and does not negatively impact the environment environment, but unfortunately the municipality has voluntarily ignored all these aspects mentioned, showing little interest of the municipal management by not giving it a true emphasis on tourism development, thus confirming the vital importance of improving the planning, organization, direction and control of the management of the tourist destination in order to implement with in Management instruments for the tourist development of the district.

Keywords: Planning, Organization, Direction, Control.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad de gestión de destinos turísticos es un tema de relevancia en los últimos años como consecuencia del desarrollo sostenido del turismo tanto del lado de la demanda como de la oferta y se fue desarrollando como respuesta a las nuevas tendencias en el mercado turístico, marcadas de una parte por el incremento de la conectividad a escala global y del desarrollo local como alternativa de respuestas a la crisis económica global y los procesos de globalización (Manente, 2008).

“El turismo se ha convertido en uno de los pilotes más fuertes del comercio y la prosperidad mundial. Uno de los grandes desafíos es la sostenibilidad de los mercados turísticos que lo convierten cada vez más competitivos” (Poma, 2019).

En el Perú en los últimos años, el sector turismo ha logrado consolidarse como un agente económico destacado, que aporta de manera significativa al Producto Bruto Interno (PBI), un dato a destacar es que solo el año pasado, nuestro país recibió un promedio de 4 millones y medio de visitantes, de los cuales más de la mitad fueron turistas motivados por conocer los atractivos turísticos del país. Con una amplia y variada oferta turística que va desde el turismo de naturaleza, cultural, de playas, gastronómico, entre otros, el país se perfila a desarrollar una mayor oferta, con mayor accesibilidad, mayor calidad y generando con ello más beneficios socio económicos (ALN NEWS, 2017).

En consecuencia en la región del Cusco muchas provincias y distritos se han trazado metas como es el caso en la provincia de Calca con la construcción del teleférico hacia el recinto arqueológico de Huchuy Qosqo, así como también el mejoramiento de los baños termo



medicinales de Machacancha y Lares, puestas en valor los centros arqueológicos de Ancasmарca, y la intervención del atractivo natural de Hatun Luychu entre otros, con el propósito de ofrecer una amplia oferta turística para los diferentes segmentos turísticos.

La presente investigación se centra en el distrito de Lamay, provincia de Calca, región Cusco. Este distrito es un potencial atractivo, debido a sus diferentes tipos de turismo que se pueden practicar en su territorio, el distrito de Lamay cuenta con escenarios tanto como para el turismo ecológico, aventura, arqueológico, histórico-arquitectónico, termo medicinal y vivencial, en relación a los atractivos turísticos naturales como la gruta de Huispan además un lugar de peregrinación en honor a la virgen de Fátima, la laguna de Pachar en la comunidad de Chumpe, la catarata de Sirenachayoc. En cuanto a los recursos arqueológicos se encuentra la zona arqueológica de Qaqaqawana, también conocida como Huhuy Qosqo, así mismo existen sitios turístico termo medicinales de Qaqato o Ccaccato, como también existen templos como el templo San Pedro apóstol de Lamay del siglo XVI, del mismo modo se puede practicar el turismo vivencial en el distrito, como en las comunidades nativas de Huayllafara, Huchuy Qosqo y Janac Chuquibamba donde se promueven el turismo rural comunitario y finalmente se cuenta con el mercado gastronómico de “Santa Rosa” cuyo principal atractivo y plato de bandera es el “Cuy al palo”.

Teniendo tan importantes atractivos turísticos la sub gerencia de desarrollo económico de la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, no realiza una adecuada gestión de destino turístico, por una mala planificación, organización, dirección y control de actividades turísticas, de la misma forma no se realiza un aprovechamiento del potencial del patrimonio natural y arqueológico para uso recreativo o turístico, también se observa bajo número de empresas turísticas certificadas y con personal debidamente capacitado.



Así mismo se puede observar conocimientos insuficientes en temas de dirección de destinos turísticos por parte de los funcionarios de la municipalidad distrital de Lamay y la falta de capacidad que permita una adecuada utilización de instrumentos en la gestión de destinos turísticos para lograr un crecimiento sostenible y equilibrado para de esta manera garantizar el uso adecuado de todo un sistema otorgándole beneficios y satisfacción de manera integral a todos los ciudadanos del distrito de Lamay.

Es así que la inadecuada gestión del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, en el año 2020, provoca que los atractivos turísticos no sean conocidos por la mayoría de los turistas a consecuencia de la inadecuada gestión de la municipalidad en el uso de los recursos turísticos del distrito ya que no cuenta con una adecuada accesibilidad y no cuenta con adecuado fortalecimiento de capacidades de los pobladores para prestar un buen servicio, finalmente no existe una inversión para el mejoramiento de los recursos naturales y culturales del distrito, de persistir con este problema, el distrito de Lamay perderá la posibilidad de tener un amplio mercado de prestadores de servicios y dinamizar su economía, por lo tanto seguirá siendo un lugar de paso tanto del turismo local, nacional y extranjeros.

El problema descrito se solucionaría cuando en la oficina de turismo y cultura en la subgerencia de desarrollo económico de la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, gestione adecuadamente los destinos turísticos, realizando una planificación, organización, dirección y control para promover los destinos turísticos del distrito de Lamay, lo que permitiría lograr los objetivos planteados; con el presente trabajo de investigación se propondrá el plan de desarrollo turístico para el distrito y así con una propuesta de promoción turística de los principales recursos y a su vez recomendaremos proyectos que permitan mejorar la infraestructura turística considerando componentes de capacitaciones.



1.2. Formulación Del Problema

1.2.1. *Problema general*

¿Cómo es la gestión de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020?

1.2.2. *Problemas específicos*

- ¿Cómo es la planificación de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020?
- ¿Cómo es la organización de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020?
- ¿Cómo es la dirección de destinos turísticos en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020?
- ¿Cómo es el control de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020?

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. *Relevancia social*

El presente trabajo de investigación beneficiará a la población de la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, región Cusco, y otras municipalidades que tengan los mismos tipos de problemas, porque la adecuada gestión del destino turístico permitirá a la municipalidad a cumplir con sus objetivos y metas propuestas.



1.3.2. Implicancias Prácticas

El presente trabajo de investigación ayudará a mejorar la gestión del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco, para ello se pondrá a la disposición de los trabajadores del área de turismo y cultura en la sub gerencia de desarrollo económico de la municipalidad.

1.3.3. Valor Teórico

La presente investigación cuenta con valor teórico porque hará uso de la teoría de la gestión de destinos turísticos, el cual busca aportar con los resultados que se obtendrán.

1.3.4. Utilidad Metodológica

La investigación se sustenta y se basa en el desarrollo de pasos orientados por la metodología, lo que garantiza el desarrollo de la misma. La investigación sigue un proceso metodológico.

1.3.5. Viabilidad o Factibilidad

El presente trabajo de investigación es viable porque cuenta con acceso al marco teórico, también se cuenta con el apoyo de la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, entidad directamente relacionada e involucrada en el área de estudio.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Describir cómo es la gestión de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020.

1.4.2. *Objetivos Específicos*

- Describir la planificación de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020.
- describir la organización de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020.
- Describir la dirección de destinos turísticos en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Región Cusco.
- Describir el control de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. *Delimitación Espacial*

La presente investigación se realizará en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco.



Figura 1. Delimitación Espacial

1.5.2. *Delimitación temporal*



La presente investigación obtendrá datos correspondientes a los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2020.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Tesis titulada “DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS” presentado por Andrés Aguayo Maldonado para obtener el grado de Doctor en Dirección y Planificación en Turismo, tesis presentada en la Universidad de Málaga, España 2015. En la cual plantea definir el “Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Destinos Turísticos”.

Investigación realizada por Aguayo (2015), presenta las siguientes conclusiones:

Primera: La arquitectura, definida con un alto nivel de abstracción, se basa en una estructura compleja que, para facilitar su análisis, se ha descompuesto en cuatro subsistemas: el subsistema de información, el subsistema de comercialización, el subsistema de dirección y el subsistema de integración. Se han definido funcionalmente estos subsistemas, es decir, indicando qué es lo que deben hacer, sin entrar en cómo debe hacerse.

Segundo: El modelo presentado satisface las hipótesis planteadas y, como prueba empírica, se ha presentado un sistema software real que está funcionando en la actualidad y que recoge buena parte de la filosofía que inspira la arquitectura propuesta, la Plataforma Turística de la Costa del Sol Occidental, gestionada por el consorcio Qualifica. Ha sido un privilegio poder



contar con un ente de gestión de destino que confíe en el modelo y que permita llevar a la práctica la arquitectura propuesta.

Tercero: En otros subsistemas, como el de dirección, se ha corroborado lo complejo que es integrar la información procedente de diferentes fuentes y aún no se han implementado los niveles de funcionalidad que prevé el modelo. No obstante, las técnicas de BI están muy contrastadas, por lo cual parece evidente que cuando se añadan estos elementos, mejorará de manera considerable el proceso de toma de decisiones relacionadas con el destino.

Cuarto: También en el subsistema de información se ha conseguido la integración bottom-up (de abajo a arriba) y comprobado su eficacia, si bien se han detectado algunos inconvenientes derivados del bajo grado de implicación que demuestran algunos protagonistas y que ponen en riesgo el objetivo de sostenibilidad de la información.

Opinión personal

La importancia de implementar un sub sistema de información que permita una interacción dentro de una organización, este sub sistema de información es fundamental ya que permitiría el buen desarrollo y funcionamiento estructural, donde cada componente funcione adecuadamente para lograr su objetivo manteniendo plenamente informado a toda una organización.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Tesis titulada “DIAGNOSTICO DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN COMUNIDADES RECEPTORAS ANDINAS. CASO: PROVINCIA DE CHUPACA, VALLE DEL MANTARO, REGIÓN JUNÍN”, presentado por Camarena Jesús Isabel Yuliana; Coral Gonzales Fernando Hugo, para obtener el título profesional de licenciado



en Gestión, con mención en Gestión Empresarial, tesis presentado en la universidad de Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima 2016. En la cual plantea investigar LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN COMUNIDADES RECEPTORAS ANDINAS.

Investigación realizada por: (Camarena & Coral, 2016), presenta las siguientes conclusiones:

Primero. - Se desarrolló a profundidad uno de los ejes identificados a partir de una propuesta de mejora para la gestión turística actual de la provincia de Chupaca. Ello supuso el diseño de un proceso de planificación turística, enfocado en el uso de herramientas de marketing, cuyo objetivo sea solucionar el problema de la falta de posicionamiento de la provincia de Chupaca dentro del Valle del Mantaro, en la región Junín. Este modelo está conformado por 5 etapas: el análisis de la situación actual, el análisis de la demanda, el análisis estratégico, el análisis operativo y el control.

Segundo: En lo que respecta a infraestructura, se determinó que la carretera Central continúa siendo uno de los aspectos más críticos que impiden una mayor afluencia turística en Chupaca y en la región Junín en general. Del mismo modo, el único aeropuerto de Junín, ubicado en Jauja, aún no es aprovechado a su máxima capacidad debido al limitado número de vuelos y al alto costo de los pasajes. Estos son los principales problemas de infraestructura que limitan el desarrollo turístico de la región.

Tercero: Esta investigación se centró en el uso de herramientas del marketing para mejorar el posicionamiento de Chupaca como destino para el perfil de un turista interno con afinidad para la experiencia cultural-vivencial. Las principales herramientas del marketing identificadas son: la realización de un estudio cualitativo de mercado para determinar un



acercamiento al perfil del turista que visita Chupaca, la segmentación de los turistas que viajan a Chupaca, y la determinación de un posicionamiento estratégico para Chupaca. Por otro lado, se proponen acciones iniciales por cada herramienta del marketing mix, aplicado a un destino turístico: producto, personas, precio, promoción, plaza, productividad, calidad, y procesos.

Cuarto: Asimismo, esta investigación representó un esfuerzo inicial para la mejora de la calidad de vida de la comunidad de Chupaca a través del impulso de la actividad turística: les informó acerca del funcionamiento del sistema turístico de Chupaca, con la identificación de sus aspectos críticos y el diseño de una propuesta de mejora para que la actividad turística se constituya en una alternativa de desarrollo sostenible no solo para Chupaca, sino también para otras provincias del Valle del Mantaro.

Opinión personal

Es importante desarrollar estrategias de gestión turística que sirvan de herramientas que impulsen un dinamismo socioeconómico sostenible que permitirá el aumento de los ingresos económicos y este a su vez generará un mayor nivel de consumo de productos y servicios, consecuentemente la mejora de las condiciones de vida de su población.

2.1.3. Antecedentes locales

Tesis titulada: “Desarrollo sostenible en el turismo rural caso: comunidad campesina de Huchuy Qosqo, Distrito de Lamay, Provincia de Calca – Región Cusco”, presentado por Andrade Baca Liz Noelia, para optar el título profesional de Economista, tesis presentada en la Universidad San Antonio Abad del Cusco, Cusco 2017.

La investigación realizada por: Andrade (2017), presenta las siguientes conclusiones:



Primero. - La oferta turística de la comunidad de Huchuy Qosqo, se desarrolla como eje económico de la comunidad ya que contribuye al incremento del ingreso de sus habitantes así mismo se tiene la posibilidad de potenciar su mercado turístico a través de un plan estratégico que podría incidir positivamente en varios aspectos a nivel organizacional, etc.; con el fin de mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Segundo. - En las Estrategias Turísticas planteadas es de prioridad que la capacitación de los integrantes de la organización comunitaria debe ser enfocada para que estos puedan aprovechar sus recursos apropiadamente y vender los productos turísticos que poseen como: los lugares de alojamiento (hogares de turismo vivencial) en conjunto con su gastronomía para adecuarlos dentro de la infraestructura que tienen y a si prestar un servicio de calidad.

Tercero. - Cabe resaltar que todo lo programado en el plan estratégico de desarrollo sostenible del turismo rural de la comunidad de Huchuy Qosqo; si es factible llevarla a cabo si el Estado participa a través de promociones en conjunto con el apoyo del sector privado por atraer turistas ya sea a través de agencias, etc. Y sobre todo del participante más allegado que serían los emprendedores comunales que cada día se innovan para generar desarrollo colectivo.

Opinión personal

Implementar un plan de desarrollo turístico que permita a la comunidad de Huchuy Qosqo preservar sus recursos y mantener sus ingresos económicos; así como también desarrollar estrategias de planificación, organización y control para un manejo adecuado de las actividades turísticas y que garantice un emprendimiento en busca de mejorar la calidad de vida de su población.



2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría del turismo

De acuerdo con (OMT,2006), citado por Ibáñez & Cabrera (2011) “El turismo comprende las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos” (p.35).

La presencia y avance del turismo en el mundo surgió originalmente en los países industrializados del área occidental, principalmente en Europa. A la fecha existen diferentes intentos por describir y analizar su evaluación y características. Antes de analizar dichas posturas, conviene ratificar que el turismo es principalmente una actividad económica y, por lo tanto, responde a esa naturaleza con la misma intensidad con la cual responde cualquier elemento a su determinante fundamental. Si esto es cierto, puede estudiarse y conducirse de acuerdo a un proceso objetivo, al utilizar instrumentos específicos y comprobados relativos a ciertas leyes económicas reconocidas (Ibáñez & Cabrera, 2011, p.39).

Para Ibáñez & Cabrera (2011). Esto ha dado origen a un gran número de modalidades turísticas que se analizará continuación:

a) *Clasificación de las modalidades turísticas en función del motivo del viaje*

- **Turismo masivo:** Es aquel que como su nombre lo indica es ejercido por gran número de personas en destinos de sol y playa principalmente, que en los últimos años ha sido muy criticado ya que se realiza de manera irracional y no hay un cuidado por el impacto que se genera tanto en la población como en el ambiente. Sin embargo, es la forma más tradicional de hacer turismo y que, según los expertos, seguirá existiendo por muchos años. También es



considerado como todos aquellos flujos masivos de seres humanos de todas las edades y condiciones, precedentes de las grandes urbes, que se desplazan sincrónicamente en señaladas épocas del año, con destino a lugares supuestamente paradisíacos. Los turistas que practican este tipo de turismo regularmente presentan hábitos consumistas y demandan servicios sofisticados. Las actividades que mayormente caracterizan a este tipo de turismo son según la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT, 2005) las visitas a playas y grandes destinos turístico, o bien a ciudades coloniales o de atractivo cultural situadas regularmente en grandes ciudades.

- **Turismo alternativo:** Es un conjunto de actividades alternativas que se presentan como las nuevas tendencias de la sociedad en general, ya que se llevan a cabo de manera racional y con gran apego a la sustentabilidad. El turista busca tener un contacto más cercano con la naturaleza o tener nuevas experiencias en un ambiente único. Todo esto como consecuencia de los daños e inequidad que se refleja en todos los destinos turísticos en los cuales hay gran contaminación, explotación y escasez de recursos naturales, como el agua; así como también la pérdida de identidad de la población local. Estas actividades se enfatizan en un desarrollo económico en el cual la comunidad reciba equitativamente los ingresos que se obtienen y se brinden más apoyos a la apertura de empresas locales, además de la conservación ambiental. Ya que, si se continúa sobreexplotando, aumentará el desequilibrio en los ecosistemas y un desarrollo social que implica un bienestar y mejora de la calidad de vida de los habitantes, así como su integración en los aspectos laborales. En resumen, esta modalidad de turística tiene como fin la realización de viajes que permitan al turista participar en actividades recreativas en contacto con la naturaleza y las expresiones culturales de comunidades rurales, indígenas y urbanas, respetando el patrimonio natural, cultural e histórico del lugar visitado. Se le



conoce como el conjunto de modalidades turísticas que tienen por objetivo ser consecuentes con los valores naturales, sociales y comunitarios, permitiendo además tanto a los anfitriones como a los turistas disfrutar de una interacción positiva y de experiencias compartidas. Cabe mencionar que esta modalidad está conformada por actividades como: turismo cultural, turismo rural, agroturismo, ecoturismo, turismo de aventura, turismo cinegético, entre otros.

- **Ecoturismo:** Es un nuevo movimiento conservativo basado en la industria turística, que se define como viajes responsables que conservan el entorno y sostienen el bienestar de la comunidad local. Se acompaña por códigos éticos y un enorme grupo de viajeros internacionales, estudiantes, pensadores; cuenta con el apoyo de los gobiernos de gran número de países. Busca la educación y esparcimiento mediante la observación y estudio de los valores del lugar, y su desarrollo debe generar recursos para su preservación y para la comunidad.
- **Turismo de aventura:** Algunos lo llaman turismo deportivo, otros más turismo de aventuras, otros tantos, turismo de adrenalina o bien turismo de reto, y si bien su denominación es lo de menos, los conceptos sí llegan a ser determinantes. Por lo que estas denominaciones generan confusiones y preocupaciones entre el turista e inclusive entre los prestadores y comercializadores de estos servicios. Referente a las actividades que se practican dentro de esta modalidad encontramos: montañismo, rappel, escalada, cabalgata, espeleismo, ciclismo de montaña, caminata, cruce de rápidos.
- **Turismo rural:** Es aquel tipo de turismo que se realiza en zonas no urbanas, realzando la cultura, los valores y la identidad de la población local, a través de su directa y activa participación en la prestación de los servicios turísticos. En este tipo de turismo se complementan las actividades económicas tradicionales y permite el intercambio positivo



entre visitantes y receptores. Cabe aclarar que no necesariamente vincula a los visitantes con las actividades agropecuarias. Por último, vale la pena resaltar que las principales motivaciones para la práctica de esta modalidad turística son: la contemplación de áreas específicas, del paisaje, la recreación y, desde luego, el descanso.

b) Clasificación del turismo con base en el origen del turista

- **Turismo receptivo:** El turismo receptivo es el que se produce en un país, cuando llegan a él visitantes que residen en otras naciones con la intención de permanecer un tiempo limitado en el mismo, para luego viajar a otros países o regresar al lugar de origen. La permanencia debe ser igual o superior a las 24 horas y la finalidad del viaje, incluso, acepta que sea por razones comerciales, de estudio, de salud, o de trabajo, siempre y cuando, en este último caso, el empleo sea temporal como los del tipo de asesoría internacional, muy frecuente en las empresas o grupos económicos que utilizan tecnología extranjera (Boullón, 1990). También hace referencia a los viajeros que temporalmente, y por diferentes motivos, llegan a un país proveniente del país de domicilio habitual.
- **Turismo egresivo:** Simultáneamente al turismo receptivo, en todos los países se produce un movimiento de nacionales o residentes que salen al extranjero, ya sea por razones comerciales o turísticas. A estos flujos se les denomina turismo egresivo (Boullón, 1990). También se le llama turismo emisor, y como se mencionó, refiere a los viajeros que temporalmente y por diferentes motivos se desplazan fuera del país y del domicilio habitual a otros destinos.
- **Turismo extranjero:** Es bastante común que al turismo receptivo también se le denomine turismo extranjero, lo cual es un error, ya que el turismo receptivo incluye a los nacionales que, residiendo en el extranjero, regresan a su país en viajes de vacaciones, de negocios o



para visitar a sus parientes. En cambio, el turismo extranjero distingue a la nacionalidad de los visitantes, es decir si este posee una nacionalidad diferente a la del país visitante, entonces será considerado como turista extranjero.

- ***Turismo nacional:*** El turismo nacional se puede definir sencillamente como el que realizan al punto de destino los ciudadanos que tienen la misma nacionalidad de éste, es decir, mexicanos que viven en una ciudad y viajan a otra, independientemente de si ésta pertenece a la misma o a otra entidad federativa. Igual puede tratarse de cualquier actividad que signifique participar en el mercado de trabajo del lugar o lugares de destino.
- c) ***Clasificación del turismo con base en la estructura de precios y el tipo del consumo de servicios turísticos:***
- ***Turismo social:*** El turismo social trata de combinar dos aspectos importantes: por un lado, la necesidad de que las grandes masas populares tengan acceso a la recreación sana y al descanso que permite viajar y conocer nuevos horizontes tanto geográficos como humanos; por otra parte, la de canalizar los recursos modestos, pero de gran importancia por su volumen. También se le conoce como el fenómeno resultante de la participación en el turismo de las clases sociales más modestas, participación que es posible gracias a medidas y facilidades de una política social bien definida (Boullón, 1990).
 - ***Turismo selectivo:*** Es aquel que queda reducido a sectores especiales de la demanda, por ejemplo, a clases sociales o grupos con alto nivel de ingreso, quienes gustan de disfrutar actividades recreativas sumamente costosas; o bien, gustan de disfrutar de todas las comodidades sin importar el gasto en el que incurra. Un ejemplo son los viajes a la luna, que resultan sumamente costosos y por ende están al alcance de un segmento reducido de turistas.



- **Turismo subvencionado:** Dado los altos costos de algunas actividades, buena parte de la población del mundo subdesarrollado queda fuera del alcance de sus beneficios. Por lo tanto, cuando las políticas del estado se orientan a beneficiar a esa parte de la población, se produce el turismo subvencionado. El subsidio consiste en que algún organismo del estado pague de su presupuesto el costo total o parcial de un viaje del turismo.
- d) **De acuerdo a las tendencias de cambio en las necesidades, gustos y preferencias de la gente:**
 - **El turismo cultural:** Se define como: “Aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico”
 - **Turismo religioso:** Son desplazamientos de personas por motivos de fervor y devoción religiosa, no importando el sexo, credo o estatus social, ya sea con la finalidad de cumplir un voto o una promesa, pedir algún tipo de beneficio o dar gracias por algún beneficio ya recibido. A diferencia del turismo tradicional, este tipo de turismo hace visitas por ocasiones repetidas al mismo sitio en un periodo menor y, por tanto, resulta más fiel al sitio que visita (SECTUR-CESTUR, 2002).
 - **Turismo gastronómico:** En la actualidad existen muchos tipos y modalidades de turismo de acuerdo con el interés particular del viajero, es decir, del propósito u objetivo que motiva el viaje; en este sentido, encontramos que hay quienes visitan un destino en particular sólo para conocer y experimentar determinados tipos de comidas y bebidas particulares de la región, para conocer las especialidades gastronómicas que se preparan con motivos o en fechas específicas que coinciden con fiestas cívicas o culturales de importancia local y/o nacional, o



porque son de temporada, para conocer sus ingredientes e incluso para aprender a prepararlos, es decir, para descubrir nuevas sensaciones y experiencias culinarias, a eso es a lo que llamamos turismo gastronómico, que está creciendo en el ámbito mundial, paulatinamente (SECTUR-CESTUR, 2002).

- **Turismo idiomático:** Se entiende por turismo idiomático al desplazamiento cuya motivación principal es aprender un idioma; en este sentido, el español, inglés, francés y japonés son recursos turísticos con un gran potencial, ya que son idiomas que cada vez adquieren mayor relevancia socioeconómica y se están convirtiendo en una herramienta indispensable para maestros, empresarios, diplomáticos, universitarios, científicos y políticos (SECTUR-CESTUR, 2002).
- **Turismo de salud:** Se refiere a las técnicas existentes para el tratamiento de enfermedades o simple relajación en spas, saunas u otros centros de medicina tradicional o alternativa. En países como el nuestro esta actividad genera una derrama importante de divisas, e incluso la permanencia de este tipo de turistas puede ser más prolongada y generar mayor derrama que turistas que vienen de negocios.
- **Turismo de activo:** Está representado por el conjunto de turistas que realizan viajes relacionados con la práctica de algún deporte, desde el más barato y común, hasta el más costoso y sofisticado. Buscan, además, realizar una actividad física que suponga un cambio en la rutina diaria. Por tanto, una característica más de este tipo de turismo es la demanda de actividades que les permitan romper con la rutina diaria, con la monotonía y el estrés. Pero, que al mismo tiempo, les permitan realizar alguna actividad física.
- **Turismo de parques temáticos:** Se define como el conjunto de turistas que viajan con la finalidad de disfrutar de una atracción o elemento destinado o encaminado al disfrute de las



diversiones, entretenimientos y otros recursos de ocio, ya sean naturales o creadas por el hombre, especialmente para atraer visitantes. Tal es el caso de los parques temáticos, que se clasifican en función del núcleo central elegido (tema específico) en: a). Parques temáticos, que conmemoran un acontecimiento histórico, como el parque temático de Camelot en el noroeste de Inglaterra; b). Parques temáticos basados en personajes míticos como el Parque de Astérix o Disneylandia París; c). Parques temáticos enfocados a un recurso natural como puede ser el agua, como Thorpe Park o el Monasterio de Piedra en España; d). Parques temáticos enfocados a los multimedia como Futuroscope cerca de Poitiers (Francia); e). Parques temáticos con una variedad de temas geográficos como Port Aventura, en España, y f). Parques temáticos asociados con un producto particular, como Legoland (parque dedicado a un producto educativo consistente en las famosas piezas de construcción con la que juegan los niños) en Dinamarca y Reino Unido (Steve, 2001).

- **Turismo de negocio:** Se define como el conjunto de corrientes turísticas cuyo motivo de viaje está vinculado con la realización de actividades laborales y profesionales. Puede ser realizado de manera grupal o individual e incluye numerosos segmentos y productos relacionados con la organización de reuniones de negocios, con diferentes propósitos y magnitudes; además, comprende a los viajeros de negocios, que por cuestiones inherentes a sus actividades se desplazan de una ciudad a otra o de un país a otro para desarrollar actividades relacionadas con su profesión, por ejemplo: congresos, convenciones, incentivos y exposiciones (Ramos, 2009).
- **Turismo sexual:** Es una forma de turismo con el propósito de sostener relaciones sexuales. Entre las causas que lo motivan se encuentran las siguientes: a). Una mayor tolerancia de las autoridades, b). Una mayor impunidad ante el delito, c). Precios más bajos (al viajar el



cliente de un país rico a uno más pobre), d). Mayor privacidad, e). El cliente encuentra a determinados grupos étnicos más "atractivos". Entre los destinos más comunes para el turismo sexual se encuentran: Marruecos, Brasil, Camboya, Costa Rica, China, Cuba, Tailandia y México.

2.2.2. *Gestión de destinos turísticos*

Al respecto, Ejarque (2005), citado por Rodríguez (2011) menciona que: La gestión de los destinos ha experimentado una gran evolución en los últimos años. Los organismos territoriales de gestión turística se han convertido en responsables de la coordinación, la promoción, la creación de productos, el marketing y el desarrollo de dichos destinos, así como de la información turística que se proporciona en ellos. Este tipo de órgano responde de un modo más adecuado a los objetivos generales y a los desafíos que enfrenta el turismo.

La gestión turística debe prestar una atención primordial a los atractivos que motivan a los visitantes, sin olvidar que éstos se forman una imagen del destino visitado a partir de una experiencia global en la que se incluye la percepción de los bienes y servicios básicos, los recursos turísticos, las infraestructuras y equipamientos, así como los servicios públicos.

Con frecuencia los gestores del turismo se centran sólo en el desarrollo de nuevas ofertas y en las campañas promocionales, dejando de prestar atención al mantenimiento y conservación de aquellos atributos que son los que realmente atraen al turista.

Atendiendo a tales condiciones los destinos turísticos no sólo han de realizar inversiones en hotelería para atraer a los viajeros. Junto a estas, y en ocasiones antes que ellas, es necesario mejorar los servicios públicos, en especial: la seguridad, el control del tráfico y la afluencia de público, los servicios médicos, el saneamiento y la limpieza de calles. También deben



preocuparse por el turismo doméstico, fomentando las llegadas de sus propios ciudadanos y favoreciendo al comercio local, las agencias de viajes, instituciones financieras, el transporte público, etc.

Una parte importante de la gestión de los destinos está dedicada a las acciones de promoción para atraer a los visitantes. Sin embargo, como ya se ha apuntado, no es menos relevante la preocupación que debe existir por satisfacer las necesidades de los turistas y de la propia comunidad receptora.

En relación con esto, Bigné et al. (2001) expresa que si el destino quiere sobrevivir debe adoptar una óptica de gestión de marketing social, caracterizada por:

(1) un control sistemático de los niveles de satisfacción del turista y que ello forme parte del criterio de evaluación, por encima del crecimiento en el número de visitantes;

(2) analizar de forma continua las reacciones de los residentes ante los turistas, pues la interacción residente-turista es un componente importante en la experiencia turística; y

(3) comprender que el desarrollo de las infraestructuras en el destino tiene implicaciones para los turistas que atrae, en los recursos medioambientales y en la población residente, condicionando el bienestar de turistas y residentes a largo plazo.

A partir de tales aspectos, la gestión del desarrollo turístico en los territorios deberá tener un enfoque integrador, abarcando las distintas variables que inciden en los resultados y sobre las cuales el territorio tendrá más o menos posibilidades de accionar, de acuerdo con el desarrollo alcanzado y las propias condicionantes externas e internas.



En los territorios deben realizarse acciones para gestionar el desarrollo considerando la importancia que en cada momento asumen las distintas variables. Así, se actuará en relación con:

- *El Ordenamiento Territorial.* Se corresponde con el empleo de Planes de Ordenamiento Territorial para las zonas y destinos turísticos, que servirán de base para un uso del suelo consecuente con los objetivos estratégicos del desarrollo turístico trazados para esos territorios.
- *El Medio Ambiente.* Estudiar las áreas a utilizar y los posibles impactos, con vista a recomendar medidas preventivas, de mitigación o de restauración necesarias; así como determinar acciones orientadas a la sostenibilidad del desarrollo.
- *El Capital Humano.* Considerar el reclutamiento, selección, formación y desarrollo del personal en general, atendiendo a las necesidades previstas para cada etapa del desarrollo.
- *Las Inversiones.* Actualizar y coordinar la “cartera” de proyectos existentes y propuestos, partiendo de las necesidades, intereses y prioridades previamente definidos en los objetivos estratégicos. Esto será balanceado con el financiamiento disponible.
- *La Comercialización y Promoción.* Velar porque en el “Producto Turístico Territorial” participen todos los eslabones internos y externos del sistema y se presente al visitante una imagen coherente y representativa de los valores y atractivos turísticos que caracterizan al territorio. Diseñar una política integral de promoción y comercialización del territorio, de manera que se logre un mensaje claro y uniforme de su oferta.
- *El Diseño de Nuevos Productos.* Identificar, promover y desarrollar nuevos productos competitivos que caractericen e identifiquen al territorio. Coordinar acciones comerciales, oferta de productos, precios y calidad a nivel territorial



De acuerdo a Rivas (2016). El destino turístico es un núcleo geográfico y el lugar donde los turistas pernoctan y si así lo deciden, también es el punto de distribución de sus viajes dentro de un área más amplia que puede incluir diversos atractivos y otros destinos. De acuerdo a la definición de la Organización Mundial del Turismo OMT (2007) “un destino turístico local es un espacio físico en el que un visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos, tales como servicios de apoyo, atractivos y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en un día. Tiene unos límites físicos y administrativos que definen su gestión, imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado. Los destinos locales incorporan a diversos grupos, entre los que se cuenta a menudo la comunidad anfitriona, y pueden establecer lazos y redes entre sí para constituir destinos mayores”.

Según Bigné, Font y Andreu (2000: 30) “los destinos son combinaciones de productos turísticos, que ofrecen una experiencia integrada a los turistas. Tradicionalmente, los destinos se consideraban como una zona bien definida geográficamente, como un país, una isla o una ciudad. Sin embargo, cada vez más se reconoce que un destino puede ser un concepto percibido, es decir, que puede interpretarse subjetivamente por los consumidores, en función de su itinerario de viaje, formación cultural, motivo de visita, nivel de educación, y experiencia previa”¹

Los autores reconocen que un destino turístico tiene las siguientes características:

- a) El destino turístico es una unidad o entidad, que engloba diversos recursos turísticos e infraestructuras, formando un sistema.
- b) El destino turístico podría tener o no, los mismos límites que la gestión administrativa del territorio. Esto significa que los diferentes organismos han de colaborar en la planificación y



gestión del lugar, puesto que, en caso contrario, surgen disfunciones entre oferta y demanda y por tanto, el destino no funcionará a su pleno rendimiento.

c. El turista percibe sus vacaciones como una experiencia global y por tanto, se requiere integrar los servicios y productos con tal de satisfacer al turista.

Al respecto, Ejarque (2005:43) señala que, “un destino turístico es ante todo un sistema complejo que está formado por cuatro elementos fundamentales:

- a) La economía local, generada por las actividades de las propias empresas, por el mercado del trabajo y por la actividad productiva.
- b) La sociedad, la gente y los residentes que viven en el destino.
- c) La naturaleza del destino y los recursos turísticos, entendiendo con ello no sólo el atractivo turístico basado en la existencia de enclaves y parajes naturales de gran belleza, sino también los espacios urbanos adecuadamente conservados, construidos de modo equilibrado, limpios y ordenados.
- d) La notoriedad y la calidad del destino.

Para el desarrollo de productos turísticos al interior de un destino no es suficiente con disponer de recursos, sino que es indispensable que esos recursos y atractivos estén integrados con los servicios.

De acuerdo a Ejarque (2003:27), “El destino turístico está constituido por un conjunto de componentes, por una suma de atractivos naturales y culturales o artísticos, y servicios”. Pero no es suficiente con la presencia de recursos naturales o el patrimonio cultural, es saber aprovechar la capacidad de atracción que tienen estos destinos para inducir a los viajeros a realizar esfuerzos



necesarios para desplazarse. Por ello, los elementos básicos que conforman un destino son los siguientes:

- a) Atractivos turísticos
- b) Infraestructura
- c) Servicios turísticos y de apoyo
- d) Capital Humano del sector turístico
- e) Planificación y gestión del destino
- f) Imagen

Otros componentes o factores que condicionan un destino:

- a) Entorno geográfico
- b) Factores políticos y administrativos
- c) Factores económicos
- d) Factores culturales y sociales

Planificación

Salazar & Romero (2006), sostiene que:

Planificar significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que la organización obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos; y que los miembros de la organización desempeñen actividades y tomen decisiones congruentes con los objetivos y procedimientos escogidos. Asimismo, la planificación ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la



organización, ayuda a tratar los problemas de cambios en el entorno externo, entre otros aspectos. Por otro lado, existen varias fuerzas que pueden afectar a la planificación: los eventos inesperados, la resistencia psicológica al cambio, ya que ésta acelera el cambio y la inquietud, la existencia de insuficiente información, la falta de habilidad en la utilización de los métodos de planificación, los elevados gastos que implica, entre otros. Donnelly et al, (1994); Corredor, (1997); Hellriegel y Slocum, (1998); Thompson y Strickland, (2001).

La planificación en las organizaciones

Si se parte de algunas definiciones, se puede llegar a comprender el propósito de la planificación en las organizaciones. Entre las distintas definiciones se encuentran las de Stoner, (1997) que plantea que es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas. Para Robbins y De Cenzo, (2002), que es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos. En cambio Serna, (1999) la define como el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, que da como resultado un curso de acción recomendado: un plan. Goodstein, (1998) la califica como el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción. Mientras que para Hellriegel y Slocum, (1998), la planificación se anticipa a la toma de decisiones, es decir, es un proceso de decidir antes de que se requiera la acción. Para Thompson y Strickland, (2001), consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, y quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse. En ese contexto, la planificación en las organizaciones se erige como puente entre el punto en que se encuentra y aquel que se quiere ir. Además, el autor Cortés, (1998) manifiesta que la planificación es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. En otras palabras, es el plan que se establece de lo que hay que



hacer para llegar al estado final deseado. Asimismo se tiene la definición de Jiménez, (1982) que expresa que es el proceso consciente de selección y desarrollo del mejor curso de acción para lograr el objetivo, es conocer el objetivo, evaluar la situación considerar diferentes acciones que puedan realizarse y escoger la mejor. Para Terry y Franklin, (1987), es el proceso de seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales.

Planificar es prever y decidir en el presente las acciones que conducen a un futuro deseable y posible. En pleno siglo XXI, la planificación se perfila como una práctica político técnica al servicio de la innovación y la reinención de la organización; renovando las disciplinas científicas o teorías de la planificación, a través de la actualización de los métodos y técnicas del análisis organizacional; reenfocando la planificación como acción comunicativa; sistematizando las prácticas y creación de redes. Goodstein, (1998). La planificación tradicional separaba diseño y ejecución, y no establecía un camino sistemático para gestionar la evolución de la organización. (Terry & Franklin, 1997).

Son diferentes los enfoques conceptuales dados a la planificación: tradicional, estratégica, situacional aplicadas, holística, entre otras. Esto se debe a la preocupación de buscar una herramienta adecuada cónsona con la realidad en la que se desenvuelve la organización la cual se desplaza de lo previsible a lo imprevisible de lo administrativo a lo informacional". Rojas et al, (1999).

- La planificación tradicional está concebida como una técnica preocupada por los aspectos cuantitativos para establecer metas con tiempo definido, en donde lo fundamental es la viabilidad técnica-económica. (Stoner, 1998).



- La planificación estratégica es vista como un proceso en el cual se toma en cuenta el porvenir, las decisiones actuales, la definición de metas, objetivos, políticas y estrategias para desarrollar planes a mediano y largo plazo. Esto es lo que permite ver a futuro y adelantarse a los posibles problemas. Es conocida como planeación a largo plazo y su éxito se deriva a la atención continua de las cambiantes condiciones internas y externas de la organización, además de la formulación y ejecución de estrategias acorde a esas condiciones. Sallenave, (1993). La planeación estratégica es el proceso administrativo de desarrollar y mantener una relación viable entre los objetivos recursos de la organización y las cambiantes oportunidades del mercado. El objetivo de la planeación estratégica es modelar y remodelar los negocios y productos de la empresa, de manera que se combinen para producir un desarrollo y utilidades satisfactorios. (Serna, 1999).
- La planeación estratégica situacional planifica a partir de problemas de una realidad social compleja que no puede desagregarse o sectorizarse, no planea por sectores o por objetivos. Dentro de sus características generales se encuentran el instrumento especialmente pensado para gobernar. No es solamente un modelo más de planificación, es una forma de pensar, planificar y actuar desde y como gobierno, se construye en el marco de la necesidad de incrementar la eficacia de gobierno en sociedades complejas. Su lema es no improvisar, por tanto, incorpora una cultura de análisis permanente tecno político de la situación, y de lo que se está haciendo o pensando hacer y establece como punto de partida, la realidad de los gobiernos, acepta y favorece la rentabilidad política, sin estimular el clientelismo. Convive con otros modelos de planificación e incorpora categorías y herramientas concretas.
- La planificación Estratégica aplicada trata de construir o incrementar la capacidad de administración estratégica de la organización al involucrar a la gerencia media de manera



directa en el proceso de planeación estratégica, concebida por algunos expertos por la alta gerencia. Entonces, la planificación estratégica se relaciona “con que se debe hacer”, mientras que la planeación táctica u operativa tiene un enfoque a mediano y largo plazo y se refiere a “como hacer el trabajo”, y aunque está limitada a menudo es a corto plazo, y la planificación estratégica aplicada, debe tomarse en cuenta dentro del contexto de los planes de acción de toda la organización que fomenta el logro del plan estratégico general.

- La planificación holística la cual se nutre de la planificación en su dinámica social, destaca los elementos tales como: el contexto, los participantes, el momento, el lugar, los objetivos, esta actividad está supeditada a la planificación, a sus fines y propósitos. En resumen, la planificación no se debe entender como un fin, sino como un instrumento para lograr tal fin. Barrera (2000).

Organización

koontz-O'Donnell-Weihrich señala que:

La organización consiste en la identificación y clasificación de las actividades requeridas, la agrupación de actividades necesarias para el cumplimiento de objetivos, la asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de capacidades necesarias para supervisarlos y la estipulación de coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional (Luna, 2014, p. 73).

Montana/Charnov sostiene que:

“Organización es la entidad que hace posible que un grupo o equipo trabajen juntos con más eficiencia de la que lograrían solos para alcanzar las metas”.



“Organización es un grupo de individuos con una meta común unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad-autoridad” (Luna, 2014, p. 73).

Munh, considera que:

“Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social” (Luna, 2014, p. 73).

Importancia de la organización.

La organización es importante porque:

- Define la estructura correcta de las empresas.
- Determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes.
- Elimina la duplicidad de funciones en la departamentalización.
- En un medio para lograr lo planeado.
- Coordina la división del trabajo para que se dé un orden.
- Determina la estructura, para que las fases de dirección y control tengan bases confiables.

Principios de la organización:

Los principios de la organización a observar y cumplir son:

- *Especialización.* Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.



- *Unidad de mando.* Para cada función, actividad o trabajo habrá un solo jefe a quien se deberá reportar los resultados.
- *Jerarquía.* Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprendan las ordenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad deben seguir una línea clara desde el más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.
- *Del objetivo.* Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social.
- *Paridad de autoridad y responsabilidad.* A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma. No es correcto hacer responsable a las personas por determinada función si no se le confía la autoridad necesaria para llevarla a cabo.
- *Difusión.* Este principio nos dice que se debe aplicar en forma escrita las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.
- *Amplitud o tramo de control.* El tramo de control funcionará correctamente cuando además de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo, capacitarlo o actualizarlo según sea el caso y realizando esto se tendrá la certeza de que los colaboradores cumplirán en forma correcta su responsabilidad.
- *De la coordinación.* La coordinación de las partes de una organización debe estar equilibrada en su departamentalización de sus recursos para cumplir con los objetivos.

Tipos de organización:

- a) *Organización formal*



- Henry Fayol dice: Organizar a una empresa es proveerla de todo lo que es útil para su funcionamiento, materias, herramientas, capital y personal. (Puede hacerse en este conjunto dos grandes divisiones, el organismo material y organismo social.)
- Money y Riley dicen que: Organización, en el sentido formal significa orden y corolario, un procedimiento ordenado y organizado.
- H.koontz y C. O'Donell afirman al respecto: La organización se considera aquí como un establecimiento de relaciones de autoridad con medidas encaminadas a lograr una coordinación estructural, tanto vertical como horizontal, entre los cargos a quienes se ha asignado tareas especializadas para la consecución de objetivos de la empresa. Así pues, consiste en las relaciones estructurales por medio de las cuales la empresa llega a obtener la cohesión y el armazón en la que de coordina el esfuerzo individual.

b) Organización informal:

La organización informal se puede definir como redes de alianzas o esferas de influencia, que existen, aunque no se hayan tomado en el organigrama formal.

En todas las empresas las organizaciones informales definen sus propias reglas y tradiciones, que nunca se define por escrito porque se cumplen habitualmente.

Dirección

“Es la función definida para conducir y estimular a los miembros de una asociación o una organización integral, en relación a una tarea, actividades, así como gestiones empresariales” (Cruz, 2017).

(Stoner. Et, 2010, p.13), señala que: Dirigir consiste en tener mando, influencia y motivación hacia los empleados para que realicen tareas fundamentales. El vínculo aunado al



tiempo es muy importante para la realización de actividades de la dirección, conllevando a una relación estrecha entre los gerentes y su personal con las que trabaja. Los gerentes o administradores motivan a los demás para convertirse en equipo, con el fin de cumplir con los objetivos, de acuerdo a la planificación y la organización. Los gerentes o administradores son los responsables de hacer un trabajo en equipo y liderarlo (Cruz, 2017).

Sobre la dirección, podemos decir que es la encargada de poner en marcha todo lo que previamente ha sido planificado. Es la función administrativa que influye en el impulso y motivación de las personas para alcanzar los objetivos empresariales, coordinando oportunamente con las personas encargadas de ejecutar las tareas encomendadas, sobre técnicas de diferente índole que se dan en la diversas funciones administrativas como son la planeación, organización y control, para lograr una buena gestión y ejecución, dependerá de una buena dirección, se debe lograr ser un líder (Cruz, 2017).

Control:

El control organizacional se concibe como un sistema cuyo propósito es garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización. Además, se entiende un sistema como un conjunto de elementos, interrelacionados entre sí, en busca de un objetivo determinado. Al cruzar estas dos definiciones puede decirse que el control organizacional, concebido como un sistema, se ocupa de la interrelación de las habilidades, preceptos, decisiones, estructuras y dispositivos utilizados para ordenar, ajustar, medir y evaluar el comportamiento de las personas y el uso que ellas hacen de los recursos con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización. En este sentido, el control organizacional se asimila al marco administrativo que regula las acciones de la organización para encaminarla al cumplimiento de sus propósitos. Así, el control tiene la obligación de mantener la coherencia y la consistencia de las acciones



organizacionales en relación con sus propósitos. Por coherencia se entiende la interrelación y conexión entre los elementos o acciones administrativas y por consistencia, el equilibrio y estabilidad del sistema (Arango, 2007).

2.3. Variables

2.3.1. *Identificación de variables*

Variable independiente

Gestión de destino turístico



2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz operacionalización de variables

Título: “Gestión de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020”

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión de destino turístico	El papel de la gestión de destino turístico es administrar y apoyar la integración de diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas y medidas apropiadas, lo que requiere de competencias tanto gubernamentales en materia de toma de decisiones como funcionales: planificación, organización, dirección y control de actividades (Manente, 2008).	<p>Planificación La planificación se inicia con el análisis del contexto y la definición de la estrategia de desarrollo de la empresa en el mismo para generar las grandes políticas por seguir en el largo plazo. Más adelante, una vez establecida la gran línea rectora estratégica, se elaboran los planes tácticos de las áreas funcionales o básicas y, en caso de que la estrategia y la táctica requieran cambios en los procesos de trabajo, se modifican los planes operativos (Hernandez y Rodríguez, 2011).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Políticas • Planes tácticos • Planes operativos
		<p>Organización Es la estructuración de las relaciones que deben de existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados (Reyes, 2005).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Niveles • Actividades • Objetivos
		<p>Dirección Es ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva lo planteado, organizado y de esta forma lograr los propósitos del organismo social (Luna, 2014).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Motivación • Supervisión • Toma de decisiones



		<p>Control</p> <p>Se concibe como un sistema cuyo propósito es garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización. Además, se entiende como un sistema conjunto de elementos, interrelacionados entre sí, en busca de un objetivo determinado. Al cruzar estas dos definiciones puede decirse que el control organizacional, concebido como un sistema, se ocupa de la interrelación de las habilidades, preceptos, decisiones, estructuras y dispositivos utilizados para ordenar, ajustar, medir y evaluar el comportamiento de las personas y el uso que ellas hacen de los recursos con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización. (Arango, 2007)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Estructuras• Medición• Evaluar• Recursos
--	--	--	---



2.5. Definición de términos básicos

Gestión de destinos turísticos

El papel de la gestión de destino turístico es administrar y apoyar la integración de diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas y medidas apropiadas, lo que requiere de competencias tanto gubernamentales en materia de toma de decisiones como funcionales: planificación, organización, dirección y control de actividades (Manente, 2008).

Planificación

La planificación se inicia con el análisis del contexto y la definición de la estrategia de desarrollo de la empresa en el mismo para generar las grandes políticas por seguir en el largo plazo. Más adelante, una vez establecida la gran línea rectora estratégica, se elaboran los planes tácticos de las áreas funcionales o básicas y, en caso de que la estrategia y la táctica requieran cambios en los procesos de trabajo, se modifican los planes operativos (Hernandez & Rodriguez, 2011).

Organización

Es la estructuración de las relaciones que deben de existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados (Reyes Ponce, 2005).

Dirección



Es ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva lo planteado, organizado y de esta forma lograr los propósitos del organismo social (Luna, 2014).

Control

Se concibe como un sistema cuyo propósito es garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización. Además, se entiende como un sistema conjunto de elementos, interrelacionados entre sí, en busca de un objetivo determinado. Al cruzar estas dos definiciones puede decirse que el control organizacional, concebido como un sistema, se ocupa de la interrelación de las habilidades, preceptos, decisiones, estructuras y dispositivos utilizados para ordenar, ajustar, medir y evaluar el comportamiento de las personas y el uso que ellas hacen de los recursos con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de una organización (Arango, 2007).

Estrategias

Chandler (2003) señala que “La estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas” (Citado en Contreras, 2013, p.161).

Carneiro Caneda (2010) indica que “La estrategia es la orientación en el actuar futuro, el establecimiento de un fin, en un plazo estimado como aceptable hacia el cual orientar el rumbo empresarial” (Citado en Contreras, 2013, p.163).

Políticas



Chiavenato (2009) señala que las políticas son reglas que se establecen para dirigir funciones y asegurar que estas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. En el caso de las relacionadas con la gestión del talento humano, constituyen una orientación administrativa para lograr que empleados desempeñen funciones, orientadas a alcanzar el éxito de las funciones o tareas específicas asignadas según las exigencias del puesto de trabajo (Citado en Garcia, Duran, & Prieto, 2017, p. 135).

Planes Tácticos

La planeación táctica abarca una unidad de la organización; ésta puede ser un departamento o una división. En la planeación táctica, el encargado se preocupa de la interpretación de la planeación estratégica, acercándola más a la realidad del mercado por medio de planes específicos para cada departamento o división: los planes tácticos (Ambrósio, 2000, p. 9).

Perez, J. y Gardey, A. (2012) señalan que “Suele relacionarse con la toma de decisiones a corto plazo, en general para sobrellevar una crisis inesperada” (Citado en Guzman, 2019).

Planes Operativos

Andía (2011) manifiesta al respecto: El plan operativo es la implementación de los planes estratégicos, en cual se establecen objetivos operativos, indicadores y metas operativas, estrategias, actividades, programas, proyectos y políticas operativas de forma anual, en coordinaciones de los planes sectoriales e institucionales, en la cual en la formulación se debe considerar las actividades plasmadas en el plan estratégico, los resultados obtenidos en periodos anteriores y realizar el diagnostica como se encuentra la institución en la actualidad.(p.160), (Citado en Farro, 2019,p.23).



Perez, J. y Gardey, A. (2012) señala que: “Se refiere a la organización de los recursos y del personal de una compañía para la resolución de problemas, ya que traza el plan de acción y decide cómo se procederá, qué integrante se ocupará de cada tarea, etcétera” (Citado en Guzman, 2019).

Funciones

Arzube & Bustos (2017) citando a Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopaskeh (2010) quien señala que: Cada persona en la estructura de grupo tiene una función asociada que consiste en las conductas que se esperan del ocupante de esa posición” (p.13). Cada trabajador conocerá detalladamente las tareas o conjuntos de tareas que debe realizar dentro de los roles establecidos (Cabezas & Espinoza, 2019).

Niveles

Los niveles constituyen la jerarquía, el rango, la organización y el orden lógico deductivo que existe dentro de toda concepción teórica y metodológica en la cual están presentes categorías y principios generales y específicos, como reflejo esencial de la realidad que le confiere a la teoría sistematicidad, coherencia y unidad. Mientras mejor explicitados estén los niveles, más completa, sólida y mejor argumentada será dicha concepción teórica (Ortiz, 2012, p. 14).

Actividades

“Las actividades son entonces, conjuntos complejos de acciones (ejercicios, interacciones, explicaciones, negociaciones, etc.) que ponen en juego mecanismos cognitivos más complejos” (Nuñez, 2002, p.117).

Objetivos



Son los fines hacia los cuales se dirigen las actividades de las organizaciones y de los individuos, Son considerados como planes que tienen que ver con actividades futuras, requieren de visión e imaginación en su determinación y forma parte integral de fase de planeación. La planeación se refiere a objetivos y estos son el resultado de la planeación, por lo que los objetivos constituyen el plan básico de la empresa (Luna, 2014, p. 60).

Liderazgo

(Bustamante y Barreat, 1998), señala que: El liderazgo se define como la capacidad de influir sobre otros, pero es posible identificar grandes diferencias en la manera en que se ejerce el liderazgo, pues algunos líderes pueden influir sobre otros según sus cargos, y otros en cambio pueden influir de acuerdo a sus características y actitudes, las cuales generan identificación o entusiasmo en los seguidores (García, 2011).

Gómez (2008), señala que: Conseguir de las personas una capacidad de empuje y una actitud proactiva que permita canalizar todas las energías creativas de la organización hacia la consecución de un proyecto común (Giraldo & Naranjo, 2014).

Comunicación

(Torres, 2018), señala que: La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta (Calumani, 2018).

La comunicación es el intercambio de ideas entre dos o más personas, la comprensión del dialogo lo realiza mediante un código, lenguaje o idioma, a través de ella la comunicación se hace cultura, amistades, etc. (Calumani, 2018).



Motivación

La motivación es aquella fuerza que impulsa al individuo a actuar de determinada manera o tener un determinado comportamiento en una situación concreta. Es de vital importancia para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y por lo tanto también lo es en su contexto laboral (Berardi, 2015).

Supervisión

La supervisión es la conducción y dirección de los empleados de nivel inferior en una organización. La supervisión para la empresa es muy valiosa, dado que mediante ella se les orienta a la acción a los colaboradores, para que se logren los objetivos (Luna, 2014).

Toma de decisiones

Tersine (1973). Señala que: La toma de decisiones es el proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción. Para Tersine, toda decisión implica los siguientes seis elementos:

1. Una persona que toma decisión, es decir, la que elige entre varias opciones de acción.
2. Los objetivos que la persona que toma decisiones pretende alcanzar con sus acciones.
3. Las preferencias: los criterios que la persona que toma la decisión aplica para hacer su elección.
4. La estrategia: el curso de acción que la persona que toma la decisión escoge para alcanzar sus objetivos de la mejor forma posible, y que depende de los recursos disponibles y de la percepción de la situación.



5. La situación: conformada por las condiciones que rodean a la persona que toma la decisión; muchas están fuera de su control, no tiene conocimiento de ellas y no las comprende, pero aun así afectan su elección.
6. El resultado: la consecuencia o la resultante de una estrategia dada (Posada, 2019).

Chiavenato (2017). Señala que: Lo importante es que el proceso de toma de decisiones está fundado en la racionalidad, es decir, en la adecuación a los objetivos que se pretende alcanzar; así, las decisiones son adecuadas o no en relación con los objetivos pretendidos (Posada, 2019).

Estructura

En este contexto, se concibe la estructura como un elemento integrador de las actividades que se desarrollan en una organización. Es un instrumento a través del cual la organización puede realizar sus objetivos. Como instrumento los mandos administrativos lo utilizan para definir las actividades a desarrollar, las personas que deban realizarlas, los recursos y los medios a emplear, las relaciones entre las personas, puestos de trabajo y unidades de la organización, los sistemas y los procedimientos para el mejor desarrollo de las actividades y el mejor empleo de los recursos (Pertuz, 2013, p. 8).

Medición

Carmines & Zeller (1979) señala que: El proceso de medición también, ha sido identificado como el procedimiento de relacionar conceptos abstractos con indicadores empíricos, lo cual involucra un proceso de clasificación y cuantificación de los datos o indicadores en términos de los conceptos teóricos que integran el diseño de la investigación (Mendoza, 2009, p.19).



Evaluar

Fernández (2005) “proceso contextualizado y sistematizado, intencionalmente diseñado y técnicamente fundamentado, de recopilación de información relevante, fiable y válida, que permita emitir un juicio valorativo en función de los criterios previamente determinados como base para la toma de decisiones” (Rosas, 2018).

Recursos

Wemerfelt (1984) “Concibe a los recursos como todos aquellos activos tangibles e intangibles que se vinculan a la empresa de forma semipermanente, como ocurre con marcas, conocimiento tecnológico propio, maquinaria, procedimientos eficientes o capital” (Claver, Llopis, Molina, Conca, & Molina, 2000).



CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

“La investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analizan para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, 2005).

La presente investigación es básica, que profundiza el conocimiento de la gestión de destinos turísticos.

3.2. Diseño de la investigación

La presente investigación se desarrollará de diseño no experimental, puesto que no se manipula ni se altera la variable de estudio.

“Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.3. Población

“Es el conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de la investigación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para la presente investigación la población está constituida por ciudadanos de la sociedad civil ligados a la actividad turística del distrito de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco. Que son un total de 50 ciudadanos.



3.4. Muestra

El tamaño de muestra para la unidad de observación se determinó en su totalidad de que es un total de 50 ciudadanos de la sociedad civil del distrito de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Para un estudio adecuado se utilizará la técnica siguiente:

Encuesta

Esta técnica tiene como finalidad recoger la opinión que tiene una determinada muestra de la población sobre un determinado problema estudiado.

3.5.2. Instrumentos

Para un estudio adecuado se utilizará el instrumento siguiente:

Cuestionario

Que viene a ser el conjunto de ítems formulados por escrito, para ser tomadas a un grupo de personas que son parte de una muestra para su opinión, sobre un determinado asunto.

3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos

Para determinar la validez, el instrumento se someterá a juicio de expertos; de dos docentes especialistas de la universidad, Se les entregará el cuestionario y la ficha de calificación con su respectiva escala de valoración.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir como es la gestión del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020, se encuestó a 50 ciudadanos de la sociedad civil, en el que se considera 17 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Gestión de destino turístico	Planificación	Estrategias	1
		Políticas	2
		Planes tácticos	3
		Planes operativos	4
	Organización	Funciones	5
		Niveles	6
		Actividades	7
		Objetivos	8
	Dirección	Liderazgo	9
		Comunicación	10
		Motivación	11
		Supervisión	12
		Toma de decisiones	13
	Control	Estructuras	14
		Medición	15
		Evaluar	16
		Recursos	17

Fuente: Elaboración propia



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

Tabla 3

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. *Fiabilidad del instrumento aplicado*

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado para describir cómo es la gestión del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach 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 Cronbach 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 Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:



Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.905	17

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.905 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable gestión de destino turístico

Para describir cómo es la gestión del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020, se describe las dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Planificación

El objetivo es describir la planificación del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020

A. Resultados de los indicadores de la dimensión planificación

Tabla 5

Indicadores de la dimensión planificación

	Estrategias		Políticas		Planes tácticos		Planes operativos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	17	32,7%	11	21,2%	18	34,6%	15	28,8%
Malo	11	21,2%	14	26,9%	12	23,1%	10	19,2%
Regular	16	30,8%	19	36,5%	14	26,9%	18	34,6%
Bueno	6	11,5%	6	11,5%	8	15,4%	7	13,5%
Muy bueno	2	3,8%	2	3,8%	0	0,0%	2	3,8%
Total	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%

Fuente: Elaboración propia

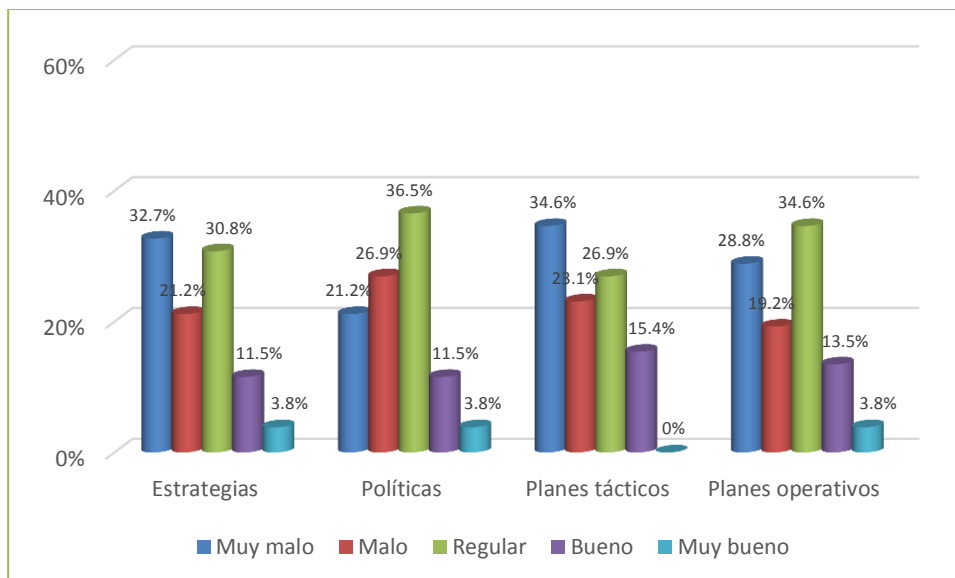


Figura 2: Indicadores de la dimensión planificación

Interpretación y análisis

Según lo mostrado en la tabla 5 y la figura 2, se observa que, de los encuestados, el 32.7% considera que la estrategia en la dimensión planificación es muy malo, esto debido a que la municipalidad no emplea estrategias para fortalecer el destino turístico del distrito de Lamay, el 36.5% considera que las políticas en la dimensión planificación es regular, esto se debe a que la municipalidad ejecuta políticas ordinarias en el mejoramiento de destino turístico del distrito de Lamay, el 34.6% considera que los planes tácticos en la dimensión planificación es muy malo, esto debido a que la municipalidad no ejecuta planes tácticos adecuados para el desarrollo turístico de Lamay, 34.6%, considera que los planes operativos en la dimensión planificación es regular, esto se debe a que la municipalidad desarrolla un plan operativo ordinario para fortalecer el destino turístico de Lamay.



B. Resultados de la dimensión planificación

Tabla 6

Planificación

	f	%
Muy malo	18	34,6%
Malo	12	23,1%
Regular	14	26,9%
Bueno	6	11,5%
Muy bueno	2	3,8%
Total	52	100.0%

Fuente: Elaboración propia

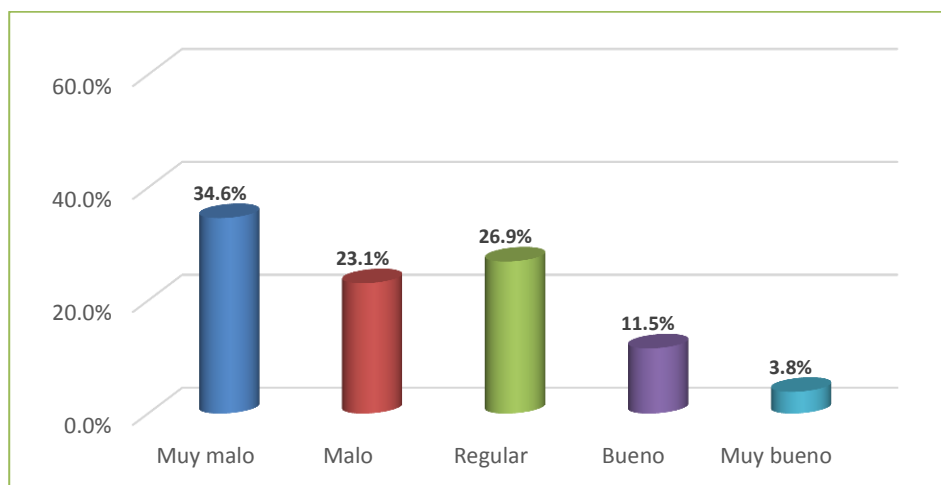


Figura 3: Planificación

Interpretación y análisis:

Según lo mostrado en la tabla 6 y la figura 3, se observa que, de los encuestados, el 34.6% considera que la dimensión planificación es muy malo, esto debido a que la municipalidad de Lamay no planifica adecuadamente el destino turístico del distrito; existe una parte de la población encuestada que considera en un 26.9% que la planificación en referencia al destino turístico es regular.



4.2.2. Organización

El objetivo es describir la organización del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020

C. Resultados de los indicadores de la dimensión organización

Tabla 7

Indicadores de la dimensión organización

	Funciones		Niveles		Actividades		Objetivos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	10	19,2%	20	38,5%	8	15,4%	5	9,6%
Malo	12	23,1%	9	17,3%	12	23,1%	12	23,1%
Regular	21	40,4%	14	26,9%	25	48,1%	27	51,9%
Bueno	7	13,5%	9	17,3%	7	13,5%	7	13,5%
Muy bueno	2	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,9%
Total	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%

Fuente: Elaboración propia

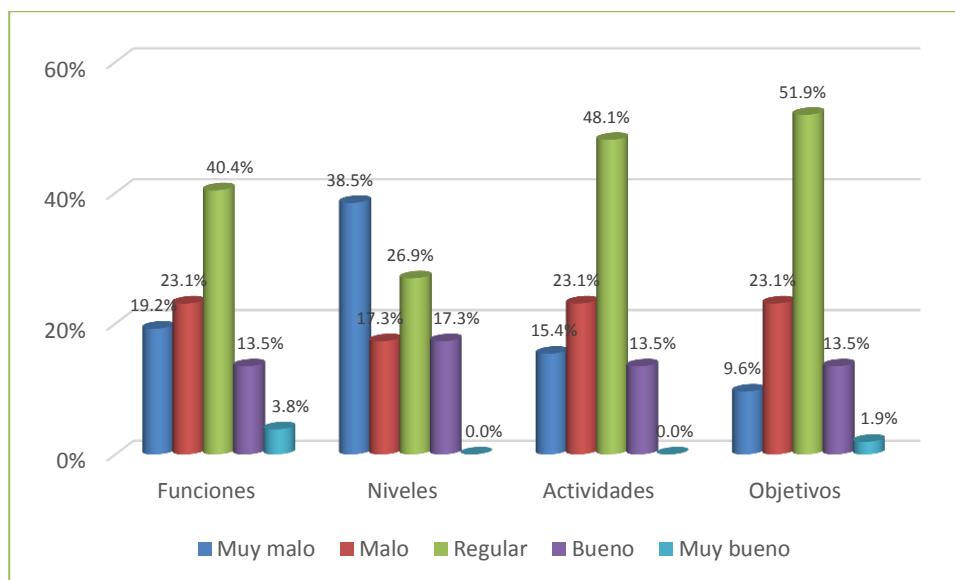


Figura 4: Indicadores de la dimensión organización



Interpretación y análisis:

Según lo mostrado en la tabla 7 y la figura 4, se observa que, de los encuestados, el 40.4% considera que las funciones en la dimensión organización es regular, esto debido a que la municipalidad ejecuta medianamente funciones de desarrollo para la gestión de destinos turísticos de Lamay, el 38.5% considera que los niveles en la dimensión organización es muy malo, esto se debe a que la municipalidad no tiene niveles estructurados para una adecuada gestión de destino turístico, el 48.1% considera que las actividades en la dimensión organización es regular, esto debido a que la municipalidad realiza actividades esenciales esporádicos para el fortalecimiento de destino turístico de Lamay, el 51.9% considera que los objetivos en la dimensión organización es regular, esto se debe a que la municipalidad desarrolla gradualmente los objetivos propuestos en la gestión de destinos turísticos de Lamay.

D. Resultados de la dimensión organización

Tabla 8

Organización

	f	%
Muy malo	11	21,2%
Malo	13	25,0%
Regular	22	42,3%
Bueno	5	9,6%
Muy bueno	1	1,9%
Total	52	100,0%

Fuente: Elaboración propia

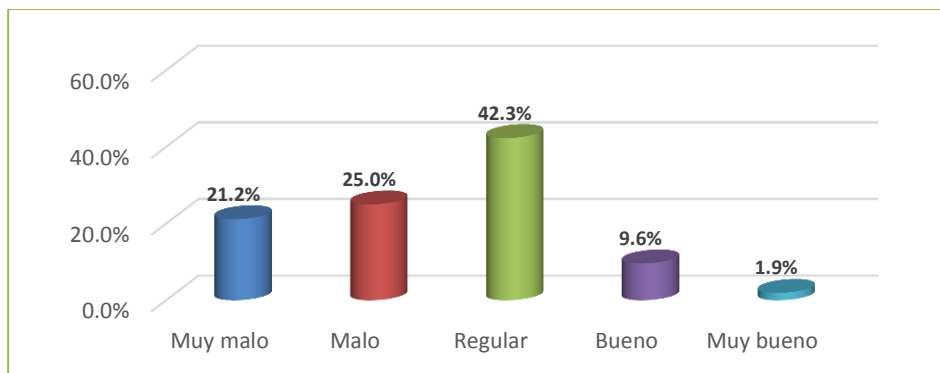


Figura 5: Organización

Interpretación y análisis:

Según lo mostrado en la tabla 8 y la figura 5, se observa que, de los encuestados el 42.3% considera que la dimensión organización es regular, debido a que la municipalidad de Lamay organiza ordinariamente la gestión de destino turístico del distrito.

4.2.3. Dirección

El objetivo es describir la dirección de destinos turísticos en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Región Cusco.

E. Resultados de los indicadores de la dimensión dirección

Tabla 9

Indicadores de la dimensión dirección

	Liderazgo		Comunicación		Motivación		Supervisión		Toma de decisiones	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	12	23,1%	7	13,5%	7	13,5%	15	28,8%	5	9,6%
Malo	9	17,3%	7	13,5%	8	15,4%	10	19,2%	17	32,7%
Regular	19	36,5%	26	50,0%	28	53,8%	17	32,7%	21	40,4%
Bueno	10	19,2%	12	23,1%	9	17,3%	10	19,2%	9	17,3%
Muy bueno	2	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%

Fuente: Elaboración propia

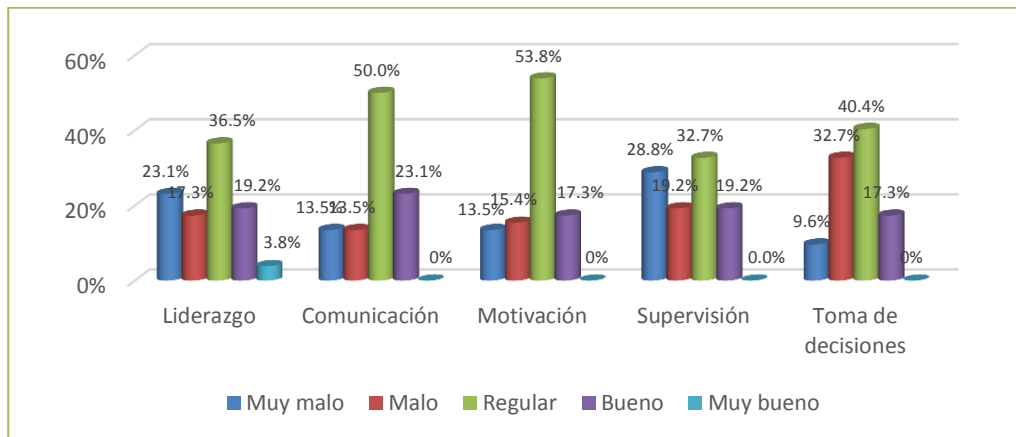


Figura 6: Indicadores de la dimensión dirección

Interpretación y análisis:

Según lo mostrado en la tabla 9 y la figura 6, se observa que, de los encuestados, el 36.5% considera que el liderazgo en la dimensión dirección es regular, esto debido a que en la municipalidad fomenta paulatinamente el liderazgo de la gestión de destino turístico de Lamay, el 50.0% considera que la comunicación en la dimensión dirección es regular, esto se debe a que la municipalidad difunde medianamente la gestión de destino turístico de Lamay, el 53.8% considera que la motivación en la dimensión dirección es regular, esto debido a que la municipalidad motiva progresivamente la promoción de la gestión de destino turístico de Lamay, el 32.7% considera que la supervisión en la dimensión dirección es regular, esto se debe a que la municipalidad ejecuta gradualmente una adecuada supervisión de la gestión de destino turístico de Lamay, el 40.4% considera que la toma de decisiones en la dimensión dirección es regular, esto debido a que la municipalidad distrital de Lamay toma decisiones ocasionalmente correctas para una buena gestión de destinos turísticos.



F. Resultados de la dimensión dirección

Tabla 10

Dirección

	F	%
Muy malo	10	19,2%
Malo	15	28,8%
Regular	19	36,5%
Bueno	8	15,4%
Muy bueno	0	0,0%
Total	52	100,0%

Fuente: Elaboración propia

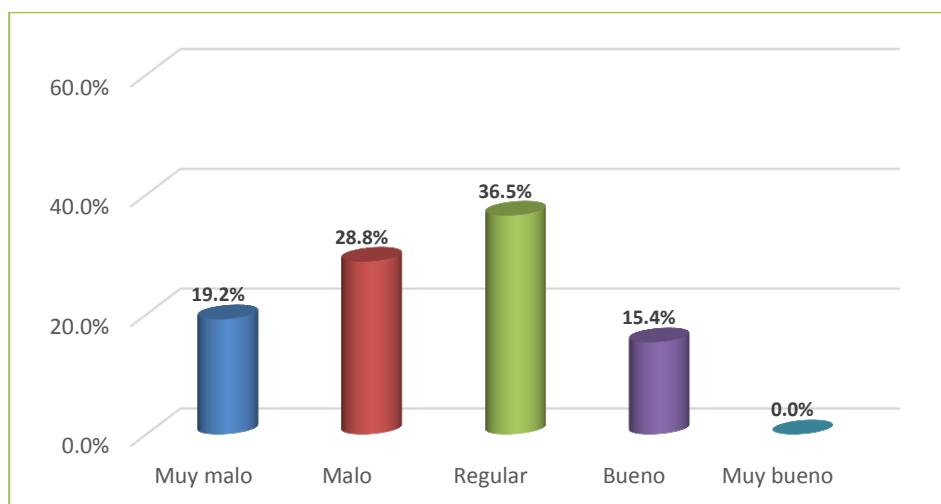


Figura 7: Dirección

Interpretación y análisis:

Según lo mostrado en la tabla 10 y la figura 7, se observa que, de los encuestados el 36.5% considera que la dimensión dirección es regular, debido a que la municipalidad de Lamay direcciona moderadamente la gestión de destino turístico del distrito.

4.2.4. Control

El objetivo es describir el control del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Región Cusco en el año 2020



G. Resultados de los indicadores de la dimensión control

Tabla 11

Indicadores de la dimensión control

	Estructuras		Medición		Evaluar		Recursos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	16	30,8%	19	36,5%	9	17,3%	3	5,8%
Malo	13	25,0%	13	25,0%	14	26,9%	9	17,3%
Regular	17	32,7%	15	28,8%	23	44,2%	32	61,5%
Bueno	6	11,5%	5	9,6%	6	11,5%	6	11,5%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,8%
Total	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%	52	100,0%

Fuente: Elaboración propia

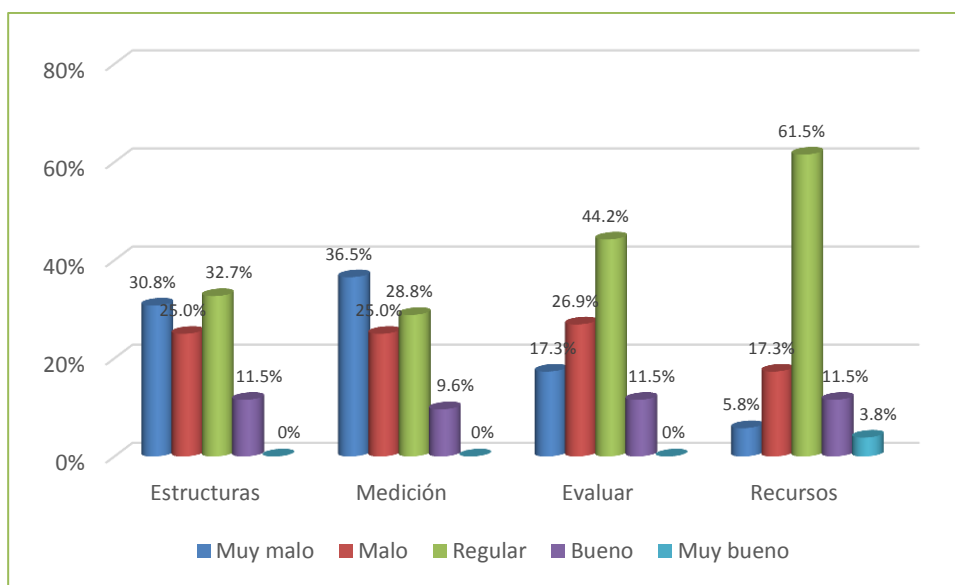


Figura 8: Indicadores de la dimensión control

Interpretación y análisis:

Según lo mostrado en la tabla 11 y la figura 8, se observa que, de los encuestados, el 32.7% considera que la estructura en la dimensión control es regular, esto debido a que la municipalidad implementa aceptablemente las estructuras que permitan el mejoramiento de la



gestión de destinos turísticos de Lamay, el 36.5% considera que la medición en la dimensión control es muy malo, esto se debe a que la municipalidad no cuenta con indicadores que permitan una adecuada medición de la gestión de destinos turísticos de Lamay, el 44.2% considera que la evaluación en la dimensión control es regular, esto debido a que la municipalidad evalúa medianamente los resultados de la gestión de destinos turísticos de Lamay, el 61.5% considera que los recursos en la dimensión control es regular, esto se debe a que la municipalidad utiliza normalmente los recursos en la implementación de los destinos turísticos de Lamay.

H. Resultados de la dimensión control

Tabla 12

Control

	f	%
Muy malo	14	26,9%
Malo	16	30,8%
Regular	18	34,6%
Bueno	4	7,7%
Muy bueno	0	0,0%
Total	52	100,0%

Fuente: Elaboración propia

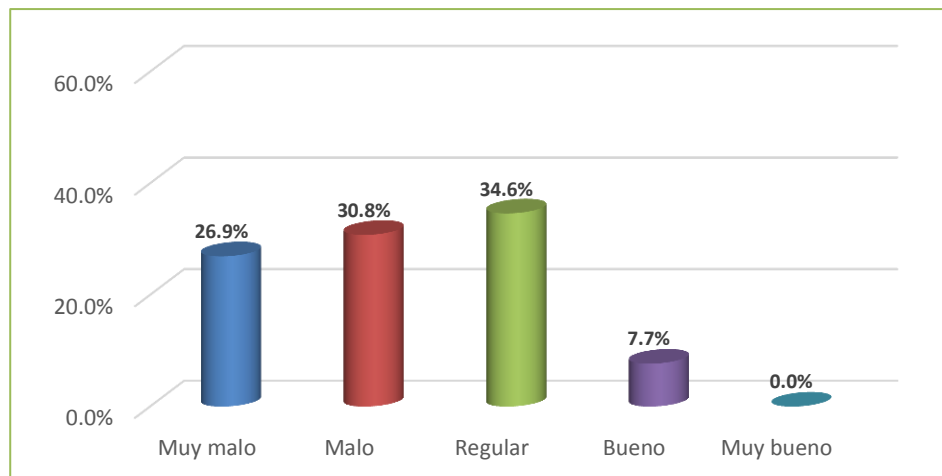


Figura 9: Control



Interpretación y análisis:

Según lo mostrado en la tabla 12 y la figura 9, se observa que, de los encuestados el 34.6% considera que la dimensión control es regular, debido a que la municipalidad de Lamay controla moderadamente la gestión de destino turístico del distrito.

4.3. Resultado de la variable gestión de destino turístico

Tabla 13

Gestión de destino turístico

	F	%
Muy malo	8	15,4%
Malo	20	38,5%
Regular	19	36,5%
Bueno	5	9,6%
Muy bueno	0	0,0%
Total	52	100,0%

Fuente: Elaboración propia

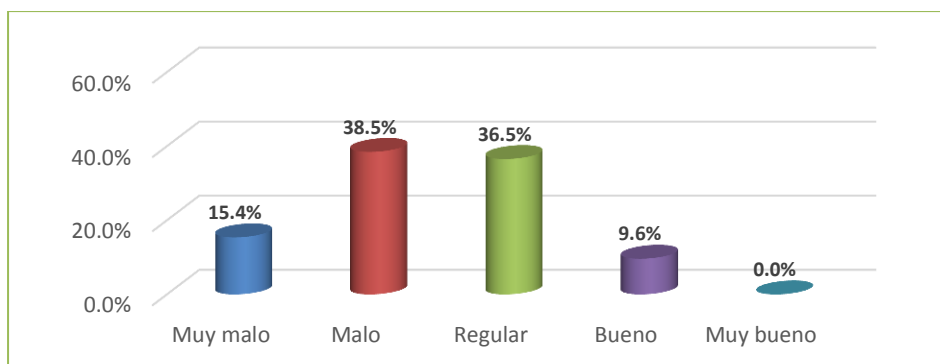


Figura 10: Gestión del destino turístico

Interpretación y análisis:

Según lo mostrado en la tabla 13 y la figura 10, se observa que, de los encuestados el 38.5% considera que la variable gestión del destino turístico es malo, debido a que la municipalidad de Lamay no gestiona adecuadamente el destino turístico del distrito; existe una parte de la población encuestada que considera en un 36.5% que la municipalidad en referencia a la gestión del destino turístico es regular.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

a) Descripción de los hallazgos más relevantes

El propósito de esta investigación es desarrollar una adecuada gestión del destino turístico en la municipalidad de distrital de Lamay, provincia de Calca- Cusco 2020, ello implica el desarrollo de un conjunto de actividades y estrategias idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad acorde a la coyuntura, es así que mediante el desarrollo eficiente de la planificación, organización, dirección y control de gestión del destino turístico se promueva e impulse los destinos turísticos del distrito, ello permitirá lograr con los objetivos y metas planteadas para lo cual se implementará instrumentos de gestión para viabilizar la adecuada asignación y utilización de los recursos y bienes a través de proyectos de envergadura, por lo que se propone la implementación de un plan de desarrollo turístico del distrito de Lamay que vincularán los objetivos de mediano y largo plazo y que posibiliten tener una visión integral y percibir el impacto que va a tener una vez cumplida con la metas logrados en el desarrollo de sus políticas de gobierno local.

De las encuestas realizadas en el presente trabajo de investigación y la relevancia tomando como referencia la dimensión planificación, el 34.6% consideran que es muy malo, por lo que se observa que la municipalidad distrital de Lamay no establecen objetivos que determinen un curso de acción a seguir, tampoco elabora una metodología mediante uso herramientas que permitan determinar las necesidades para luego asignar de recursos necesarios e impulsar la gestión de un destino turístico, del mismo modo es importante indicar con referencia a la dimensión organización, el 42.3% consideran que es regular debido a que en



municipalidad distrital de Lamay la estructura organizacional está distribuido por funcionarios que no están debidamente capacitados ni orientados a mejorar en el desempeño de la prestación de servicios de calidad que contribuya a fortalecer el cumplimiento de metas y objetivos en el desarrollo del turismo, es de notable importancia mencionar con referencia a la dimensión dirección, el 36.5% consideran que la dirección es regular, esto debido a que la municipalidad no asigna ni utiliza sus recursos de manera óptima, no fomenta la utilización apropiada de sus recursos que estén orientados a acciones de mejoramiento, crecimiento y promoción del turismo, es relevante indicar que con referencia a la dimensión control, de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, el 34.6% consideran que el control en la gestión del destino turístico es regular, debido a que los funcionarios de la municipalidad no vigilan transparentemente la utilización de sus recursos ni establecen estrategias de eficiencia en el uso y gestión de los recursos y bienes para impulsar el avance turístico del distrito, con referencia a la variable gestión del destino turístico, es trascendental señalar que de acuerdo al resultado de las encuestas realizadas el 38.5% considera que la gestión de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay es malo, se debe a que en esta institución no se implementa adecuadamente los mecanismos que permitan administrar y apoyar la integración de sus diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas y medidas que conlleve a lograr y mantener la competitividad en el mercado y mejorar la calidad de vida de sus pobladores mediante la gestión de destinos turísticos.

b) Limitaciones del estudio

En el presente trabajo de investigación se tuvo una serie de limitantes debido a:

- La coyuntura actual que viene atravesando nuestro país debido a la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, el cual dificultó el normal desarrollo del presente trabajo, se



tuvo dificultades en cuanto a la realización de las encuestas ya que no se pudo efectuar las encuestas con normalidad por el tema de prevención de la salud y las medidas establecidas por el estado que restringen el contacto directo entre personas.

- Limitada oportunidad laboral para conseguir un trabajo estable que permita una estabilidad laboral y económica para poder cumplir con las exigencias de la universidad.

c) Propuesta

Formulación del Plan de Desarrollo Turístico Local del distrito de Lamay, Provincia de Calca, región Cusco.

Fundamentación

El plan de Desarrollo Turístico Local es un instrumento de gestión que contribuye a impulsar el desarrollo turístico, social y económico de una localidad, Además, permite la evaluación del potencial turístico y busca orientar las acciones que se deben llevar a cabo a corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta factores como la oferta, demanda, la competencia, las tendencias de mercado y también las características de su territorio.

Descripción de la propuesta

Se proponen la formulación del plan de desarrollo turístico local del distrito de Lamay que contiene un conjunto de planificado de actividades, programas y proyectos, que ejecutados, van a potenciar la actividad turística en el distrito. Previamente se realizará una evaluación lo que permitirá tener un diagnóstico para luego proponer objetivos y estrategias, identificando a los responsables públicos y privados para su implementación.

Objetivos

- ✓ Mejorar y consolidar la promoción de la oferta turística.



- ✓ Fomentar la capacidad emprendedora en actividades turísticas.
- ✓ Desarrollar nuevos programas y productos turísticos que atiendan el impulso del turismo.
- ✓ Consolidar al distrito de Lamay en un destino turístico.

Responsables

- ✓ Municipalidad distrital de Lamay
- ✓ Mincetur
- ✓ Dircetur
- ✓ Ong's
- ✓ Comunidades con potencial turístico.

Presupuesto

La formulación del plan de desarrollo turístico local del distrito de Lamay se realizara a través de una empresa de consultoría que tendrá un costo de S/ 15,000.00 (quince mil soles).

d) Comparaciones críticas con la literatura existente

- En el presente trabajo de investigación los resultados en referencia a la tesis de (Camarena & Coral, 2016) se puede contrastar que existe una relación y concordancia de la importancia de mejorar la gestión del destino turístico y desarrollar una adecuada planificación, pero las entidades encargadas como es el caso de la municipalidad distrital de Lamay no hace uso de las herramientas de gestión cuya finalidad es establecer objetivos y procedimientos a seguir para efectivizar el uso adecuado de sus recursos tanto financieros como patrimoniales, también se puede contrastar que el desarrollo turístico no están consideradas como prioridad dentro de sus políticas de gobierno local y el poco interés del desarrollo turístico sostenible que permita generar un dinamismo socio-económico para su población.
- Los resultados en referencia a la tesis de (Andrade, 2017), existe una relación y concordancia ya que la oferta turística se desarrolla como eje económico de una comunidad y potenciar el mercado turístico a través de una adecuada organización, ello permite adoptar estrategias que sirvan de herramienta y guía para el desarrollo turístico sostenible, es así que en la municipalidad distrital se puede observar que el 42.3% considera que la organización en la



gestión de destinos turístico es regular debido a que la municipalidad no promueve una cultura organizacional donde estén definidas claramente sus estructuras, estrategias y sistemas a través de un conjunto de normas, funciones y roles que los funcionarios estén comprometidos a cumplir estrictamente.

e) Implicancias del estudio

El presente trabajo de investigación será útil y servirá como referencia y antecedente para los estudiantes de las diferentes universidades y programas de estudio.

Así mismo el presente trabajo servirá como guía para la municipalidad distrital de Lamay y otras municipalidades que presenten problemáticas similares el cual ayudará en desarrollar una buena gestión de destino turístico.



CONCLUSIONES

- En este trabajo de investigación se observa que de acuerdo al resultado de las encuestas realizadas el 38.5% considera que la gestión de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay es malo, esto debido a que la municipalidad no gestiona adecuadamente el destino turístico del distrito y no está debidamente implementado con los mecanismos de gestión que sirvan de herramienta y guía encaminados hacia el logro de sus objetivos y el cumplimiento sus metas, planes y programas de trabajo lo cual permita atender a la comunidad a resolver sus peticiones y demandas con lo que a través de ella se impulse una adecuada gestión del turismo.
- En cuanto a la planificación se advierte que la municipalidad distrital de Lamay no planifica apropiadamente la gestión de destino turístico y esto ocasiona la pérdida de oportunidad de que este distrito se convierta en uno de los principales destinos turísticos, de acuerdo a resultado reflejada de las encuestas realizadas el 34.6% consideran que la planificación en la gestión de destino turístico es muy malo, ello significa que no establecen objetivos que constituya un curso de acción a seguir y no se priorizan las iniciativas destinadas a la incorporación de nuevos recursos para la ejecución de proyectos que permitan superar las deficiencias en el de desarrollo turístico.
- En referencia a la organización, se observa que la municipalidad distrital de Lamay carece de una organización equilibrada, restringiendo que la gestión de destino turístico se desarrolle adecuadamente, de acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas, el 42.3% consideran que la organización es regular, ello señala que dentro de la municipalidad no existe una estructura organizacional que esté integrada adecuadamente por funcionarios, servidores públicos, empleados y obreros idóneos que presten servicios eficientes orientados a fomentar el desarrollo turístico del distrito y brindar un servicio eficiente a la población.
- En cuanto a la dirección se observa que en la municipalidad distrital de Lamay, las perspectivas en la gestión del destino turístico de acuerdo al resultado de las encuestas realizadas, el 36.5% consideran que la dirección es regular, lo que se evidencia que los funcionarios de la municipalidad no asignan ni utilizan los recursos de manera óptima por lo que las acciones de mejoramiento, crecimiento y promoción del desarrollo turístico no se ejecutan de manera eficaz.



- El control es un proceso para vigilar el cumplimiento de los planes y objetivos de trabajo, evaluar su realización y proponer medidas correctivas, fortaleciendo con ello una adecuada gestión de los recursos, de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, el 34.6% consideran que el control en la gestión del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay es regular, esto se debe a que los funcionarios de la municipalidad no ejercen una vigilancia transparente que busque prevenir y verificar el uso eficiente del manejo de los recursos y bienes del estado para la gestión del destino turístico.



RECOMENDACIONES

- La municipalidad distrital de Lamay debe gestionar adecuadamente el destino turístico implementando mecanismos que permitan administrar sus recursos a través de instrumentos de gestión que sirvan de herramienta y guía que refuercen el buen uso de sus recursos y bienes que aseguren una gestión eficiente en el desarrollo turístico y al mismo tiempo mejorar de la calidad de servicio a la población
- Se recomienda a la municipalidad distrital de Lamay planificar la gestión del destino turístico eficientemente estableciendo objetivos que instituyan a seguir planes de acción a través de instrumentos que permitan ejecutar proyectos de envergadura promoviendo el crecimiento turístico del distrito bajo el conducto regular y evitar el mal uso de los recursos tanto financieros como patrimoniales.
- Se sugiere que la municipalidad distrital de Lamay implemente una estructura organizacional para mejorar la distribución eficiente tanto en la organización gubernamental como funcional los cuales permitan desarrollar un régimen laboral ordenado, equilibrado y disciplinado para efectuar un óptimo manejo de los diversos recursos con los que cuenta este distrito, sabiendo que en el distrito de Lamay existe un mercado gastronómico latente que no está siendo promocionado adecuadamente el cual serviría como un foco de desarrollo y una oportunidad para impulsar el desarrollo del turismo del distrito.
- Se recomienda a la municipalidad distrital de Lamay, utilizar adecuadamente las perspectivas de desarrollo turístico direccionando la utilización de sus recursos al mejoramiento y promoción del turismo a través de la implementación de un plan de desarrollo turístico, que permita realizar gestiones eficientes y efectivas lo que conlleva a efectuar diversas acciones que ayude a mejorar el crecimiento y competitividad turística fomentando que los potenciales turísticos sean aprovechados para consolidar un destino turístico.
- Se recomienda que la municipalidad distrital de Lamay ejerza un control permanente en el manejo razonable de sus recursos que permitan evaluar el desempeño general frente al cumplimiento de metas y objetivos planteados en el corto, mediano y largo plazo a fin de establecer que la gestión del destino turístico sea vigilada transparentemente evitando así las desviaciones y el mal uso de sus recursos.



Bibliografía

- Aguayo, A. (2015). Diseño de un sistema integrado de gestión de destinos turísticos. *Tesis presentado para obtener el grado de Doctor en Dirección y Planificación en Turismo*. Universidad de Málaga, Málaga, España.
- Andrade, L. N. (2017). Desarrollo sostenible en el turismo rural. Caso:Cominidad Campesina de Huchuy Qosqo, Distrito de Lamay, Provincia de Calca-Región Cusco. *Tesis presentado para obtener el título profesional de Economista*. Universidad San Antonio Abab del Cusco, Cusco, Perú.
- Arango, R. (2007). Control organizacional:¿sistema o agregado de elementos? *Ad-Minister*, 81.
- Cabezas, S. M., & Espinoza, L. C. (2019). Organización y funciones en los colaboradores del área administrativa en una empresa de servicios en el año 2018 en la ciudad de Lima, Perú. *Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración*. Universidad Privada del Norte, Lima.
- Camarena, I. Y., & Coral, F. H. (2016). Diagnóstico de los componentes del sistema de gestión en comunidades receptoras andinas. Caso: Provincia de Chupaca, Valle del Mantaro, región Junin. *Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión Empresarial*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Claver, E., Llopis, J., Molina, H., Conca, F. J., & Molina, J. F. (2000). LA TECNOLOGIA COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD: UN ANALISIS A TRAVES DE LA TEORIA DE RECURSOS Y CAPACIDADES. *BOLETIN DE ESTUDIOS ECONOMICOS*, 119-138.
- Hernandez y Rodriguez, S. J. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ibáñez, P. r., & Cabrera, V. C. (2011). *Teoria general del turismo: Un enfoque global y nacional* (primera ed.). Mexico: Serie Didáctica.
- Luna, A. C. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Manente, M. (2008). Gestión de destinos turísticos. *Gestión de destinos y antecedentes económicos: Definición y supervisión de destinos turísticos locales*, 1-22.
- Ordoñez, C., Amaya, J., & Bonilla, J. (2017). Estrategia de comunicación organizacional para el fortalecimiento de la toma de decisiones de los líderes de proceso. *Trabajo presentado como requisito parcial de grado para optar al título de Especialista en Gerencia del talento humano*. universidad Católica Lumen Gentium, Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Poma, L. A. (2019). EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL DESTINO PUNO SEGÚN EL MODELO DEL CICLO DE VIDA DEL DESTINO TURÍSTICO, DURANTE EL PERIODO 2014 - 2018. *TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL*



DE LICENCIADA EN TURISMO. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno, Perú.

Reyes, A. (2005). *Administración de empresas Teoría y práctica*. Mexico: Limusa S.A.

Rodriguez, R. (2011). Destinos Turísticos. Realidad y Concepto. *TURyDES*, 4, 1-10.

Rosas, J. D. (2018). MONITOREO, ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN PARA MEJORAR LA PRÁCTICA DOCENTE EN LA COMPETENCIA RESUELVE PROBLEMAS DE CANTIDAD DEL ÁREA DE MATEMÁTICA DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80253 “JORGE ANGULO ARGOMEDO” DEL DISTRITO DE LA CUESTA. *TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO*. INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL MONTECRISTO, La Libertad, Perú.

Salazar, D., & Romero, G. E. (2006). Planificación. ¿Éxito Gerencial? *Multiciencias*, 6, 1-18.



ANEXOS



Matriz de consistencia

TITULO: “GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMAY, PROVINCIA DE CALCA, CUSCO 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo es la gestión de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la planificación del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020? • ¿Cómo es la organización del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020? • ¿Cómo es la dirección del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020? 	<p>Objetivo General:</p> <p>Describir la gestión de destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la planificación del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020. • Describir la organización del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020. • Describir la dirección del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020 	<p>Variable de Estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Destino Turístico <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control 	<p>Nivel/ Alcance: Descriptivo Diseño: No Experimental</p> <p>Enfoque o tipo de investigación: Cuantitativo</p> <p>Población: La población evaluada serán los ciudadanos de la sociedad civil del distrito de Lamay.</p> <p>Muestra: La población muestra será no probabilística y estará conformado por 50 ciudadanos de la sociedad civil del distrito de Lamay.</p> <p>Instrumento: Encuestas</p>



<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo es el control del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, Cusco 2020?	<ul style="list-style-type: none">• Describir el control del destino turístico en la municipalidad distrital de Lamay, Provincia de Calca, Cusco 2020.		
---	--	--	--



Matriz de Instrumentos

TITULO: “GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMAY, PROVINCIA DE CALCA, CUSCO 2020”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	N° Items	Items	Criterio de evaluación
Gestión de destino Turístico	<ul style="list-style-type: none"> Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias Políticas Planes tácticos Planes operativos 	24%	4	<ol style="list-style-type: none"> La municipalidad emplea estrategias para fortalecer el destino turístico del distrito de Lamay. La municipalidad emplea políticas para el mejoramiento de destino turístico de Lamay. La municipalidad emplea planes tácticos adecuados para el desarrollo turístico de Lamay. La municipalidad ejecuta el plan operativo para fortalecer el destino turístico de Lamay. 	<ul style="list-style-type: none"> Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
	<ul style="list-style-type: none"> Organización 	<ul style="list-style-type: none"> Funciones Niveles Actividades Objetivos 	24%	4	<ol style="list-style-type: none"> La municipalidad ejerce funciones de desarrollo para la gestión destinos turístico de Lamay. La municipalidad tiene niveles estructurados para una adecuada gestión. La municipalidad cumple con actividades esenciales para el fortalecimiento del destino turístico de Lamay. La municipalidad cumple con los objetivos propuestos en la gestión de 	



					destinos turísticos de Lamay.	
	<ul style="list-style-type: none">• Dirección	<ul style="list-style-type: none">- Liderazgo- Comunicación- Motivación- Supervisión- Toma de decisiones	29%	5	<ol style="list-style-type: none">9. La municipalidad lidera la gestión de destino turístico de Lamay.10. La municipalidad difunde la gestión del destino turístico de Lamay.11. La municipalidad motiva la promoción del destino turístico de Lamay.12. La municipalidad supervisa la gestión de destino turístico de Lamay.13. La municipalidad toma decisiones correctas para una buena gestión de destino turístico de Lamay.	
	<ul style="list-style-type: none">• Control	<ul style="list-style-type: none">- Estructuras- Medición- Evaluar- Recursos	24%	4	<ol style="list-style-type: none">14. La municipalidad establece estructuras que permitan el mejoramiento de destinos turísticos de Lamay.15. La municipalidad tiene indicadores que permita una adecuada medición en la gestión de destinos turísticos de Lamay.16. La municipalidad evalúa los resultados de la gestión de destinos turístico de Lamay.17. La municipalidad utiliza adecuadamente los recursos en la implementación de los destinos turísticos de Lamay.	
			100%	17		



Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno



Resultados de los ítems

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	17	32,7%	11	21,2%	16	30,8%	6	11,5%	2	3,8%
P2	11	21,2%	14	26,9%	19	36,5%	6	11,5%	2	3,8%
P3	18	34,6%	12	23,1%	14	26,9%	8	15,4%	0	0,0%
P4	15	28,8%	10	19,2%	18	34,6%	7	13,5%	2	3,8%
P5	10	19,2%	12	23,1%	21	40,4%	7	13,5%	2	3,8%
P6	20	38,5%	9	17,3%	14	26,9%	9	17,3%	0	0,0%
P7	8	15,4%	12	23,1%	25	48,1%	7	13,5%	0	0,0%
P8	5	9,6%	12	23,1%	27	51,9%	7	13,5%	1	1,9%
P9	12	23,1%	9	17,3%	19	36,5%	10	19,2%	2	3,8%
P10	7	13,5%	7	13,5%	26	50,0%	12	23,1%	0	0,0%
P11	7	13,5%	8	15,4%	28	53,8%	9	17,3%	0	0,0%
P12	15	28,8%	10	19,2%	17	32,7%	10	19,2%	0	0,0%
P13	5	9,6%	17	32,7%	21	40,4%	9	17,3%	0	0,0%
P14	16	30,8%	13	25,0%	17	32,7%	6	11,5%	0	0,0%
P15	19	36,5%	13	25,0%	15	28,8%	5	9,6%	0	0,0%
P16	9	17,3%	14	26,9%	23	44,2%	6	11,5%	0	0,0%
P17	3	5,8%	9	17,3%	32	61,5%	6	11,5%	2	3,8%



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

CUESTIONARIO APLICADO A LOS CIUDADANOS DE LA SOCIEDAD CIVIL DEL DISTRITO DE LAMAY,
PROVINCIA DE CALCA, REGIÓN CUSCO

A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones a cerca de la Gestión de Destino Turístico en la municipalidad distrital de Lamay, provincia de Calca, región Cusco 2020, Marcar con una "X" en el casillero que corresponda a la valoración que considere más apropiada a la realidad.

Nº	Ítems	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	La municipalidad emplea estrategias para fortalecer el destino turístico del distrito de Lamay.		X			
2	La municipalidad emplea políticas para el mejoramiento de destino turístico de Lamay.	X				
3	La municipalidad emplea planes tácticos adecuados para el desarrollo turístico de Lamay.		X			
4	La municipalidad ejecuta el plan operativo para fortalecer el destino turístico de Lamay.			X		
5	La municipalidad ejerce funciones de desarrollo para la gestión destinos turístico de Lamay.			X		
6	La municipalidad tiene niveles estructurados para una adecuada gestión.		X			
7	La municipalidad cumple con actividades esenciales para el fortalecimiento del destino turístico de Lamay.			X		
8	La municipalidad cumple con los objetivos propuestos en la gestión de destinos turísticos de Lamay.		X			
9	La municipalidad lidera la gestión de destino turístico de Lamay.			X		
10	La municipalidad difunde la gestión del destino turístico de Lamay.			X		
11	La municipalidad motiva la promoción del destino turístico de Lamay.			X		
12	La municipalidad supervisa la gestión de destino turístico de Lamay.		X			
13	La municipalidad toma decisiones correctas para una buena gestión de destino turístico de Lamay.		X			
14	La municipalidad establece estructuras que permitan el mejoramiento de destinos turísticos de Lamay.		X			
15	La municipalidad tiene indicadores que permita una adecuada medición en la gestión de destinos turísticos de Lamay.	X				
16	La municipalidad evalúa resultados de la gestión de destinos turístico de Lamay.			X		
17	La municipalidad utiliza adecuadamente los recursos en la implementación de los destinos turísticos de Lamay.				X	

Gracias por su colaboración