

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Gestión turística municipal percibida por el ciudadano del distrito de  
Lagunas, Mocupe 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Alexis Eduardo Vargas Urbina**

**ASESOR**

**Milagros Carmen Gamarra Uceda**

<https://orcid.org/0000-0002-0533-8559>

**Chiclayo, 2024**

**Gestión turística municipal percibida por el ciudadano del distrito  
de Lagunas, Mocupe 2021**

PRESENTADA POR

**Alexis Eduardo Vargas Urbina**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Jessica Karin Solano Cavero

PRESIDENTE

Fanny Mabel Manay Guadalupe

SECRETARIO

Milagros Carmen Gamarra Uceda

VOCAL

## **Dedicatoria**

Esta investigación la dedico a mis padres Celia y Julio quienes con amor, educación y esfuerzo han permitido llegar a cumplir un objetivo más en mi formación profesional y personal, gracias por inculcar en mí valores para ser una mejor persona cada día. Así mismo a mis abuelos Isidora y Fernando por haberme dado su cariño y apoyo incondicional, durante todos estos años vividos, gracias por la crianza y enseñanzas brindadas, las cuales, recuerdo con orgullo y emoción cada día de mi vida. Gracias a ustedes por hacer de mí una persona de bien.

## **Agradecimientos**

Agradecer en primer lugar a Dios, quien guía y bendice mi camino en esta vida y quien me ha permitido llegar hasta estas instancias. También, agradecer a todos mis maestros por haber inculcado en mí los conocimientos y enseñanzas primordiales que me han ayudado y ayudarán a seguir creciendo como persona y profesional. Finalmente quiero agradecer a mi casa de estudios superiores Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo que me ha permitido reincorporarme y poder culminar mis estudios de forma satisfactoria.

## Gestión turística municipal percibida por el ciudadano del distrito de Lagunas, Mocupe 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	7%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.unajma.edu.pe">repositorio.unajma.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://rraae.cedia.edu.ec">rraae.cedia.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://www.ipsos.com">www.ipsos.com</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://repositorij.unizg.hr">repositorij.unizg.hr</a> Fuente de Internet	

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de literatura.....</b>	<b>10</b>
<b>Materiales y métodos .....</b>	<b>17</b>
<b>Resultados y discusión .....</b>	<b>20</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>26</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>27</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>28</b>
<b>Anexos. ....</b>	<b>31</b>

## Resumen

La planificación turística constituye un pilar fundamental para el desarrollo de la actividad turística pues garantiza la correcta integración del turismo en la economía, en la sociedad, la cultura y medio ambiente local, por eso la importancia de conocerlo, estudiarlo y mejorarlo. El objetivo del estudio fue determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la gestión turística municipal del distrito de Lagunas en la ciudad de Mocupe. El estudio fue de nivel descriptivo, de tipo aplicado, no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario a 184 personas para medir la planificación turística, el recurso humano, la unidad de turismo y las alianzas públicas privadas; se estableció una medida a través de la baremación y se aplicó la estadística descriptiva para el análisis de los resultados. Se pudo hallar según las respuestas de los encuestados que los recursos humanos tienen el nivel más bajo de todos, seguido y la planificación de las actividades un nivel medio aceptable. Finalmente se pudo concluir que la percepción de los ciudadanos sobre la gestión turística municipal del distrito de Lagunas Mocupe, es regular, y que el principal problema se da en el área turística por la poca eficiencia del trabajo, dejando una reflexión poco alentadora en la gestión actual, motivo de ello, poco o nulo crecimiento económico en la zona.

Palabras claves: gestión turística, gestión municipal, turismo

Código JEL: M10

### **Abstract**

Tourism planning is a fundamental pillar for the development of tourism activity as it guarantees the correct integration of tourism in the economy, society, culture and local environment, hence the importance of knowing it, studying it and improving it. The objective of the study was to determine the perception that citizens have about the municipal tourism management of the Lagunas district in the city of Mocupe. The study was descriptive, applied, non-experimental and cross-sectional. A questionnaire was applied to 184 people to measure tourism planning, human resources, the tourism unit and public-private partnerships; a measure was established through the scale and descriptive statistics were applied for the analysis of the results. It was possible to find according to the responses of the respondents that human resources have the lowest level of all, followed by the planning of activities, an acceptable average level. Finally, it was possible to conclude that the perception of the citizens about the municipal tourism management of the Lagunas Mocupe district is regular, and that the main problem occurs in the tourism area due to the low efficiency of the work, leaving a not very encouraging reflection on the management. reason for this, little or no economic growth in the area.

**Keywords:** tourism management, municipal management, tourism

## **Introducción**

La Organización Mundial del Turismo trabaja de manera constante para lograr que la actividad turística sostenible sea el sostén económico y permita que se logre la reducción de la pobreza en aquellos lugares donde operan. Para lograr el desarrollo de un destino turístico se necesita la intervención de distintos actores, tanto privados como públicos, y que tienen roles y funciones establecidos, es por eso que el carácter transversal que desarrolla la actividad turística requiere la obligación de fomentar y consolidar espacios que permitan la conjunción y coyuntura de estos actores (Organización Mundial de Turismo 2020). Hoy el turismo juega un papel importante en el comercio internacional, y a su vez es una de las mayores fuentes de ingresos para muchos países en desarrollo, un crecimiento que va de la mano con una mayor diversificación y competencia entre destinos. Por lo tanto, el auge del turismo hace que sea un sector económico principal y táctico en los países con potencial de desarrollo en este campo (Alcívar y Bravo 2017).

La planificación y la gestión son necesario para que se garantice el éxito de todos los que componen el desarrollo y crecimiento de la industria turística, los riesgos que genera el no realizar un control efectivo en la parte de la planificación puede derivar a que se llegue solo a un desarrollo espontáneo insostenible, por ello, la gestión turística conlleva a ordenar procesos de progreso en función de las prioridades de un territorio y su población (Viñan 2016). En la actualidad el turismo no solo es un concepto que indica la movilidad o desplazamiento de un lugar a otro, sino que hoy se ha vuelto mucho más participativa, no solo con el aprovechamiento de los recursos, sino ahora con un sentido de acción y de construcción de la experiencia en el turismo, por esa razón, se debe de buscar un desarrollo sostenible que permita generar sinergias de desarrollo económico local (Cors 2017).

En este aspecto, si un destino turístico busca aumentar las operaciones dentro del mercado, es importante que promueva en la escala mayor, es decir, que vaya en primer lugar de un pueblo a región, de región a país y de país hacia afuera, para esto se necesita que se generen alianzas con otros destinos involucrados u otros agentes que participan en el círculo del turismo. Con esta evolución de las tendencias, es posible que se desarrollen rubros que hasta ahora se habían visto apartadas de esta actividad o la habían empleado en una posición marginal, esto se daba porque los parámetros no encajaban entre los turistas y la oferta de la zona, pero hoy la cosa ha cambiado, porque los destinos ya no son fruto del azar, sino que se convierten actividades premeditadas y elaboradas con mucho detenimiento, es por eso que la gestión turística muchas veces se relaciona con el desarrollo sostenible dela zona (Moreno, Sariago y Ávila 2018).

Los turistas por su parte encuentran cada vez más componentes dentro del sistema de turismo para lograr experiencias de ocio cada vez más exigentes, pues buscan experimentar vivencias que les permitan tener momentos memorables, y ya no solo los lugares tradicionales son el atractivo, ahora desde un pueblo o algún monumento, se han convertido en parte de un turismo distinto y que tiene más valor. Por lo tanto, el destino debe convertirse en sí misma situándose en la mente de las personas como si fuera una marca comercial cualquiera en el mercado, pues más allá de los servicios turísticos se debe de tener una oferta seria de ocio, diversificado y diferenciado (Baños 2017).

La realidad del turismo en el país tiene un importante atractivo para el desarrollo local de numerosas zonas rurales, debido a que impulsa las actividades económicas tradicionales y valoriza las particularidades culturales locales; al mismo tiempo brinda a las jóvenes oportunidades de trabajo y reduce el retiro rural. En resumen, el turismo no solo es necesario para el crecimiento económico nacional sino también para el desarrollo regional y rural.

Por otro lado, la situación de Lambayeque ha ido decayendo desde el año 2016 en adelante, de los 800 mil turistas que se tenían registrados y que solo solían acudir a lugares tradicionales como el circuito de museos, de playas, Chaparri, Laquipampa, entre otros, han tenido a la fecha situaciones adversas, esto debido a ciertas zonas de la ciudad totalmente descuidadas, lugares pestilentes, deficiente sistema de restauración, carencia de prácticas de atención al cliente, entre otros, que no han hecho más que alejar a los pocos turistas que llegaban y que solo usan la ciudad de Chiclayo como un puente de paso a otras ciudades del norte o de retorno a la ciudad de Trujillo; es decir, la ciudad se ha convertido solo en un lugar más de visita y no de pernocte (Cayotopa 2018).

En el distrito de Lagunas Mocupe ubicado en el departamento de Lambayeque, hay una gran variedad de atractivos turísticos con gran potencial, pero estas se ven afectados por el desinterés y falta de apoyo en el ámbito turístico por parte de las autoridades del distrito. Las acciones de la gestión turística parecen no estar acorde a las necesidades de la zona, no se evidencia un desarrollo a pesar de tener las condiciones necesarias para ello, por ese motivo se necesita. Esta situación trae como pregunta ¿Cuál es la percepción que tienen los ciudadanos sobre la gestión turística municipal del distrito de Lagunas Mocupe?

Para eso se planteó el objetivo general determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la gestión turística municipal del distrito de Lagunas Mocupe; así mismo, los objetivos específicos fueron: determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la planificación turística, sobre el recurso humano, sobre la unidad de turismo y sobre la alianza pública – privada en la municipalidad del distrito de Lagunas, Mocupe 2021.

La investigación se justificó porque el distrito de Lagunas Mocupe a pesar de los problemas que ha atravesado como desastres naturales, entre otros, sigue siendo uno de los distritos con mayor potencial para inversionistas en el sector turístico, ya que presenta una diversidad tanto cultural, como atractivos turísticos. Las cuales, con un buen manejo eficiente en la gestión de estos recursos podría dar empleo mejorando la calidad de vida de los lugareños, es por ese motivo que se justifica desde el aspecto empírico este estudio. Así mismo, desde el enfoque metodológico, el estudio se justifica sobre el uso y respeto de los principios científicos, así como la aplicación de las etapas que corresponden, además, el uso de instrumentos validados para la recogida de datos. Finalmente, desde el contexto teórico, se usa un modelo que permita medir las variables y que asegure el éxito de los resultados.

### **Revisión de literatura**

El análisis de los antecedentes permite ampliar el conocimiento de la situación del estudio de las variables, para ello se plasman conociendo sus objetivos y los resultados que les dejó cada investigación. El análisis de la gestión turística aborda muchos campos, desde aspectos de planificación y de ejecución, conocimiento interno y externo, Lalangui, Espinoza y Pérez (2017) afirman que las actividades económicas generadas por el turismo son exitosas cuando detrás de ellas la gestión es evidente, buscaron presentar aspectos generales y características sobre el turismo sostenible, para ello recopilaban información de varias fuentes directas e indirectas para establecer la relación con la responsabilidad social y el turismo; los resultados mostraron una evolución dentro de estas prácticas de gestión, encontrándose una relación existente entre responsabilidad social, desarrollo sostenible y turismo. Esto ha permitido, como ha indicado Huamán (2018), quien dentro de su trabajo planteó el describir la gestión municipal para el desarrollo turístico en el distrito de Pacucha, empleando dimensiones para ambas variables y de esa forma poder realizar un buen trabajo de descripción. El diseño de la investigación fue experimental de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo. Como resultado se manifestó que 45.83% de las personas encuestadas consideran que casi nunca existe una buena gestión municipal; mientras tanto, que el 41.67% considera que a veces se realiza la planeación municipal a favor del turismo; por otro lado, el 35.42% creen que casi nunca se realiza la organización municipal en el turismo; también, el 41.67% aprecian que a veces se realiza la dirección municipal en favor del turismo; así mismo, el 39.58% de los encuestados afirman que casi nunca se realiza el control de los servicios de turismo. Entonces, es relevante que el turismo logre resurgir, así como indica el estudio de Navarro (2019), que

la capacidad del turismo para generar desarrollo local es un proceso donde los gobiernos locales tienen un papel protagonista debido a que el turismo y la acción pública se relacionan de forma constante; a pesar que hay aspectos que los condicionan y dificultan por la misma realidad, las estrategias que se han implantado a nivel municipal tienen fortalezas y limitaciones, permitiendo que cuando se analizan estos contextos, se puede encontrar oportunidades para enfrentar las situaciones futuras. Se ha constatado el potencial de fuerte desarrollo económico del turismo en el territorio. Sin embargo, el análisis del papel de liderazgo de los gobiernos locales en este campo revela la falta de una planificación y gestión previa de las actividades de promoción turística por parte de los actores locales. Por otro lado, entrando al sistema de gestión turística, Escalante, López y Bardales (2018) proponen conocer la relación de la gestión y desarrollo turístico de la dirección regional de comercio exterior y turismo de Ucayali, 2017, investigación que se puede utilizar como material para tomar mejores decisiones a favor del turismo en general. El estudio es de tipo descriptiva correlacional, con diseño transeccional correlacional. Como resultado, da a conocer que hay relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión y el desarrollo turístico de la dirección regional de comercio exterior y turismo de Ucayali, 2017; se determinó, que la gestión realizada por la dirección regional de comercio exterior y turismo de Ucayali no aporta al desarrollo turístico de la región. Esto implica que es importante saber que la gestión da la pauta para la planificación y demás actividades, es así que Santiago (2018), buscó estudiar la eficacia y la sostenibilidad de los proyectos de ayuda para el desarrollo de las zonas turísticas en Colombia mediante las experiencias internas y de cooperación internacional de turismo. Se analizaron los documentos anteriores de gestión de los últimos quince años y las experiencias de los modelos económicos, sociales y culturales desarrollados en diversos proyectos. Luego de la revisión de la documentación, la autora plantea una propuesta metodológica de indicadores de sostenibilidad que permitan la evaluación de los programas turísticos, así como la importancia del apoyo de los programas de cooperación internacional. Se concluye que es posible que se fomente con estos cambios el turismo de manera exitosa, así como reducir los impactos negativos dentro de la comunidad local. Cada postura de los estudios, muestran que en realidad la situación del turismo es muy cambiante, como Cepeda y Toala (2018) se propuso crear un modelo de gestión para el desarrollo turístico del cantón La Maná debido al gran potencial, oferta y demanda con la que cuenta; el estudio fue de tipo descriptiva-exploratoria con enfoque cualitativo. Como resultado se obtuvo que el modelo de gestión para el desarrollo turístico del cantón La Maná es una herramienta que es útil para gestionar los recursos, problemas de los prestadores de servicios,

presentar alternativas para definir las actividades y proyectos a realizar en el cantón La Maná. Por ello, Pacheco y Piguilla (2019) señaló que la principal fortaleza que tiene la parroquia Pistishi, son sus recursos turísticos naturales y culturales y que, gracias a la actividad productiva de sus lugareños se ha orientado a los ingresos por la actividad turística. El diseño de la investigación es de carácter transversal de tipo descriptivo. Como resultado se obtuvo que en la hipótesis general se muestra suficiente evidencia para aceptar la hipótesis de investigación; concluyendo, que, si existe influencia significativa en la gestión con el desarrollo turístico de la parroquia de Pistishi, cantón Alausí, provincia de Chimborazo, tomando en cuenta que el p-valor tiene que ser menor a 0.05 se obtuvo que p-valor es 0.017. Así, la situación del turismo interesa mucho ser analizado, así también, Quishpi y Proaño (2019) enfoca su investigación de la gestión del gobierno autónomo descentralizado del cantón Guamote, dentro de la unidad de turismo con el fin de ayudar al afianzamiento del desarrollo turístico local, encontrando falencias y planteando estrategias de mejora con el fin de conservar la tradición y revalorizar el patrimonio natural, considerando a la organización como una empresa pública inclinado a mejorar la prestación de servicios para potenciar el turismo del cantón. El diseño de investigación es cuasiexperimental con enfoque cualicuantitativa en cuanto a los métodos utilizados son documentales, de campo y de correlación. Como resultado se determinó que el contar con un modelo de gestión y planificación permite al cantón tener un desarrollo local participativo, destinado a la unidad de turismo a realizar apropiadamente las competencias establecidas. También bajo esta posición, Gala (2019) propone caracterizar la relación que existe entre la gestión municipal y desarrollo turístico del distrito de Huaraz, 2019. La investigación es de tipo básica, correlacional y de naturaleza descriptiva. Se estudió a 167 colaboradores de la municipalidad de Huaraz siendo la población, y para la muestra se escogió solo 117. Como resultado del estudio de investigación se encontró una relación alta, positiva y significativa, existente en la gestión municipal y el desarrollo turístico del destino de Huaraz. Y es que los estudios profundizan las dos variables de estudio, así como Aucancela y Velasco (2020) quienes mediante el análisis de la gestión turística profundizan en la importancia de la planificación, desarrollo y la promoción, usándolos de manera sistemática se logra el desarrollo sostenible desde el punto de vista de importancia de la realidad actual y los resultados obtenidos mediante este proceso. Fue un estudio inicialmente descriptivo para luego ser correlacional, así como no experimental, teniendo como unidad de análisis a los actores turísticos y centros de turismo comunitario, resultando como conclusión que si hay una conexión entre la gestión y el desarrollo turístico sostenible.

Una vez revisado los estudios previos, se explicarán las posturas conceptuales de los autores con las que se trabaja esta investigación; se inicia por la gestión turística, que según (Santiago 2018) proviene directamente de la palabra “*gestio-onis*”, la cual, significa acción de llevar a cabo. Es decir, que gestión está vinculada a “estrategia”. También, implica un enfoque respecto del poder, de la administración y de las formas de erigir consensos y superioridad dentro de una organización o institución. Para (Murray 2002) es la forma de interactuar en todas las áreas de una empresa, organización, unidades, etc.; también, se entiende como a toda actividad enfocada a obtener y fijar los materiales que sean necesarios para obtener los objetivos de una organización.

Por su parte, (Benavides 2011) explica, que son pautas que orientan la visualización, acción y empleo de recursos y esfuerzos que se desea alcanzar, siguiendo una serie de labores que se deben realizar para lograr los objetivos y el tiempo que se requiere para ejecutar todos aquellos eventos envueltos en su obtención. Se puede decir que gestión es la forma ordenada en cómo se dirige y controla una organización, teniendo en cuenta su misión y visión. Siguiendo sus objetivos, sus propósitos; los cuales, ayudan a dirigir la organización. De esta misma forma, las actividades, los procesos, los indicadores son los que ayudan a ejecutar dicho propósito y a controlarlo para saber si se está cumpliendo o no.

Entonces, la gestión turística es la aplicación de conocimientos específicos para hacer frente a los activos patrimoniales fragmentados de los recursos turísticos, incluida la planificación, el desarrollo de productos y servicios turísticos, la promoción y comunicación de destinos turísticos (Programa de Cooperación del Desarrollo Económico 2014).

Ahora, es importante saber que la crisis sanitaria que ha golpeado el mundo, ha puesto en manifiesto la evidencia de paradigmas rígidos de la gestión de los recursos resaltando la necesidad de manejar mejor los procesos de transición hacia la sostenibilidad; esto debido a que en el sector turístico la crisis ha acelerado la digitalización con el fin de impulsar la reactivación junto a la tecnología para que ayuden a que las visitas sean mucho más seguras, esto se da mediante la información a los viajeros para poder incrementar la demanda de visitantes y se asegure la sostenibilidad (Mazaro y Varzin 2018).

Así mismo, la incertidumbre que ha repercutido en el sector del turismo, tanto para las organizaciones estatales como para los privados, ha dejado sin capacidad de gestionar a todos los actores que participan de forma constante en este segmento, debido a la situación vivida dentro del país, y las múltiples restricciones que han cerrado las posibilidades de recibir a los turistas (Pedetti 2016).

La planificación es una herramienta para la gestión de atractivos turístico que constituye un proceso de desarrollo para la implementación de planes que puedan contribuir al logro de los objetivos planteados; esto permite a que los actores participantes trabajen en conjunto, bajo responsabilidad y que sean un gestor de la planificación turística.

Mientras que el desarrollo de los productos y servicios turísticos permite aumentar los visitantes según las condiciones del turista en cuanto a calidad y cantidad. Por ello, el papel del “boca a boca” es fundamental en la difusión de experiencias de forma positiva o negativa, lo que puede derivar en inversiones externas como cadenas hoteleras y operadores turísticos.

Así mismo, para el programa de cooperación, la promoción y comunicación del destino turístico implica tomar acciones para mostrar todos los beneficios y la experiencia mediante el uso de canales de comunicación, virtuales en este caso, que logren calar en los visitantes, y con ello se pueda mostrar un poco de la experiencia que podrían tener; es importante que la imagen del destino turístico esté conservada mediante alianzas, objetivos claros y sobre todo estrategias que permitan su conservación.

Pero, definiendo ya el concepto de gestión turística municipal, (Gómez 2004) se refiere a un conjunto de acciones y actividades que, a través del Estado o del sector público, buscan ser reconocidas, valoradas y promovidas por la sociedad, y promover los valores autóctonos; siendo este importante para la gestión como aporte en determinada área de acción. Por su parte, (Delgado 2013) indica que el turismo señala que es una alternativa al desarrollo económico y social más intenso y rentable de todas las actividades humanas. Dando a entender, que ninguna otra actividad podrá remplazar el placer de viajar a un lugar desconocido, donde hay aventura, platillos típicos o exóticos, etc.

(Linares y Morales 2014) por su parte indican que el turismo se ha transformado en un fenómeno socioeconómico globalizado, lo que ha provocado un desligamiento de nuevas formas y con estos nuevos sitios turísticos, con las cuales, se tiene en cuenta sus identidades y potencialidades. Se puede concluir que el desarrollo turístico es el mejoramiento de las áreas turísticas, que trae consigo nuevas oportunidades de trabajo y también nuevos ingresos. Ya que, hoy en día el turismo se ha globalizado y son cada vez más las personas que desean conocer lugares nuevos y disfrutar de sus paisajes y platos típicos, dándole placer y satisfacción a las personas cumpliendo con sus expectativas.

Este desarrollo sostenible para (Cardoso, 2006) es visto como un “proceso iterativo con cambios institucionales que permiten una explotación de los recursos naturales, orientaciones de inversión y avances científicos y tecnológicos para satisfacer las necesidades sociales actuales”. De igual forma, (Aragón, 2005) Indica que el turismo es el desarrollo que

puede satisfacer las necesidades del presente sin amenazar el futuro, de esa forma las generaciones futuras puedan satisfacer sus propias necesidades. Por otro lado, el turismo sostenible incluye todas las formas de desarrollo, gestión y explotación del turismo con el fin de mantener la integridad ambiental, social y económica, así como para mantener el desarrollo sostenible de los recursos, la naturaleza y la cultura.

En los últimos años las áreas rurales, como en el caso de Lagunas, desempeñan un papel muy importante en el desarrollo de espacios turísticos, pues sus atractivos nacen de influencias naturales basadas en desarrollo sostenido por su propia economía lugareña, atracción y conservación, con el fin de buscar ampliar su mercado turístico con el desarrollo de nuevos proyectos, con preocupaciones más ecológicas, paisajes más naturales y espacios más protegidos, elementos primordiales de la sostenibilidad turística (Figuroa 2019).

El turismo debe tener un sentido competitivo cada vez más dinámico donde el proceso debe ser en conjunto; por tanto, son aspectos asociados al desarrollo y minimizando el impacto y maximizando el beneficio para asegurar el desarrollo turístico de las comunidades locales involucradas y los individuos que forman parte de ella (Moreno, Sariego y Ávila, 2018). Los autores postulan que se requieren cinco acciones que nacen de este enfoque, estos son: el nivel de servicios ofrecidos, la infraestructura ofrecida, los atractivos turísticos, la sostenibilidad ecológica y la sostenibilidad cultural.

La regulación de los servicios turísticos, definida como los elementos que permiten establecer las acciones de planificar y promover la acción turística tomando como elementos la disponibilidad de los medios de transporte, la accesibilidad al lugar turístico, en nivel de transitabilidad en las zonas, la señalética de los lugares turísticos y la seguridad de las zonas turísticas son los que van a dar la capacidad de competitividad al sector (Gómez 2004). Al nacer el turismo, había participación del estado, por lo que se propuso su intervención teniendo un carácter jurídico y considerada para la actividad económica mercantil; en virtud de eso, el uso libre de la personalidad y su propia autonomía, hizo de la prestación de servicios una actividad importante. Ello permitía una libre iniciativa empresarial privada, aunque con sometimiento a la legislación mercantil, el sector turístico encontró como fuente de regulación la libertad de la empresa (Gómez 2004).

Además, la inclusión sociocultural de inversión es el proceso de asegurarse que las personas que viven en zona como Lagunas, o que se encuentran en riesgo de pobreza y exclusión social, obtengan las oportunidades y recursos que necesitan para participar en la actividad económica, social y cultural de la zona. La idea de vivir en comunidad surge de la vida social

y cultural, es decir, de permitirles beneficiarse del nivel de vida y bienestar generalmente considerado por la sociedad en la que vive.

Para el análisis de las dimensiones, se ha tomado el orden conceptual del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017), que establece que la gestión turística municipal tiene cuatro frentes principales que son: la planificación turística, el recurso humano, la unidad de turismo y alianza pública – privada.

La planificación turística está compuesta por tres acciones consistentes para la medición del trabajo, una de ellas es el plan de desarrollo turístico, que es un instrumento empleado por el MINCETUR, el cual, tiene como objetivo recopilar y procesar información del territorio sobre las actividades turísticas que allí se desarrollan, con el fin de sugerir estrategias de gestión, y evaluar potencialidades a corto, mediano o largo plazo. Por otro lado, está la comunicación y promoción del destino turístico, es decir, la difusión regional como destino turístico para los visitantes, pues es trascendental porque genera la información para el ingreso de visitantes. Finalmente, el inventario turístico permite conocer la información de los lugares turísticos que se clasifica según las cualidades naturales o culturales del lugar (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017).

El recurso humano incluye dentro de sus actividades, el plan de capacitación, proceso que se enfoca en la identificación de necesidades con la finalidad de proponer luego una evaluación de resultados luego de formular los objetivos de forma precisa y medible. Así mismo, las competencias se definen como las habilidades, capacidades y conocimientos que tiene el sujeto para desempeñarse bien dentro del área de trabajo; es por ese motivo que suelen definirse usualmente en cada puesto. También, la concientización turística busca la identificación de la comunidad para medir las responsabilidades de la actividad turística (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017).

La unidad de turismo es la responsable de velar por el cuidado y protección del turista mediante una serie de acciones correspondientes al lugar, para ello, existen sistemas de reclamos y sugerencias que permiten hacer un análisis sobre las labores que se desempeñan en este campo. Así mismo, la satisfacción del turista promueve que se busque cumplir con varios objetivos propuestos, entre ellos la propia satisfacción del turista, cumplir con sus expectativas y satisfacer sus necesidades. Esto va de la mano con el sistema de protección, que implica una serie de acciones que permitan dar la seguridad del caso a cada visitante (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017).

La alianza pública – privada busca la asociatividad como elemento de promoción turística dentro del lugar, ya que requiere de analizar estrategias para buscar alianzas con empresas

relacionadas al sector, participación ciudadana, intervención de la población que apoya en la mejora de los recursos turísticos para una toma de decisiones más acertada dentro de la zona, y que tendrá un impacto en el desarrollo turístico de la comunidad (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017).

### **Materiales y métodos**

El estudio fue de tipo descriptiva porque se buscó describir las características de la población que se está estudiando. De enfoque cuantitativo, porque utilizó herramientas de análisis matemáticos y estadísticos para describir y explicar fenómenos mediante datos numéricos.

La población considerada para el estudio fueron los residentes del Distrito de Lagunas. En total se han identificado 6,542 para el año 2021 (Portal Municipal del Perú 2022). Al ejecutar el cálculo de la muestra, se aplicaron los parámetros estadísticos de  $z=90\%$ ,  $p=50\%$ ,  $q=50\%$ ,  $N=6,542$  y  $e=6\%$  (por la característica del poblador responsable de llenar la encuesta), donde se halló un total de 184 personas (García 2016).

$$n = N * Z_{\alpha}^2 * p * q / e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q$$

Tamaño de la muestra:

$$n=183.78$$

La encuesta fue el instrumento empleado para la medición de los resultados y que contuvo 25 ítems divididos en 04 dimensiones por la variable de estudio, así mismo se midió en una escala de Likert de cinco niveles (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

Para la confiabilidad del instrumento, se aplicó la estimación estadística mediante el Alpha de Cronbach, que arrojó como resultado un valor de ,921, por tanto, se considera bastante alto y fiable su aplicación.

Para el procedimiento, se establecieron en puntos masivos de la ciudad donde se entregó el cuestionario al poblador para que se sea llenado, luego se revisó para dar la conformidad del caso. Es importante recalcar que se tomaron todas las medidas sanitarias respectivas. El método de análisis fue mediante la estadística descriptiva y con los resultados obtenidos de la encuesta, se procedió a elaborar una base de datos en el programa Excel 2010 para luego

mediante la herramienta de Tabla dinámica, procesar la información para ser mostrada en tablas y figuras. Se analizaron los niveles mediante la baremación en el programa SPSS.

## Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión turística municipal	Conjunto de acciones y actividades que a través del Estado o del sector productivo que buscan que la comunidad receptora conozca, valore y propenda por el desarrollo económico y la promoción de sus valores autóctonos (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016).	Se aplica el cuestionario basado en una escala de Likert para medir cada una de las dimensiones e indicadores	Planificación turística  Recurso humano  Unidad de turismo  Alianza pública - privada	Plan de desarrollo turístico local Comunicación y promoción del lugar turístico Inventario de recursos turísticos Plan de capacitación Competencias Concientización turística Sistemas de reclamos y sugerencias Satisfacción del turista Protección al turista Asociatividad en el sector empresarial Participación ciudadana	Ordinal / Likert

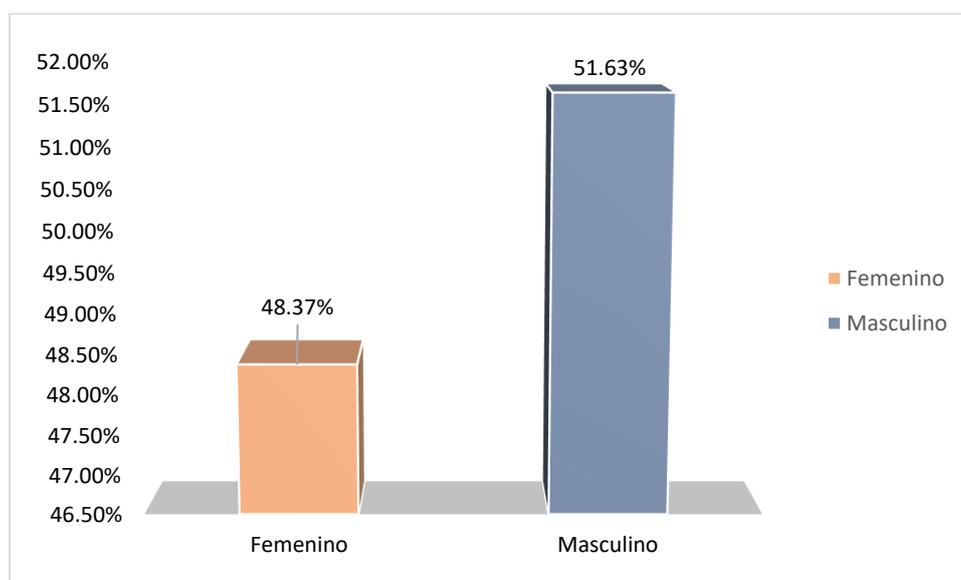
Nota: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016)

## Resultados y discusión

En primer lugar, se muestran los resultados descriptivos de la encuesta realizada:

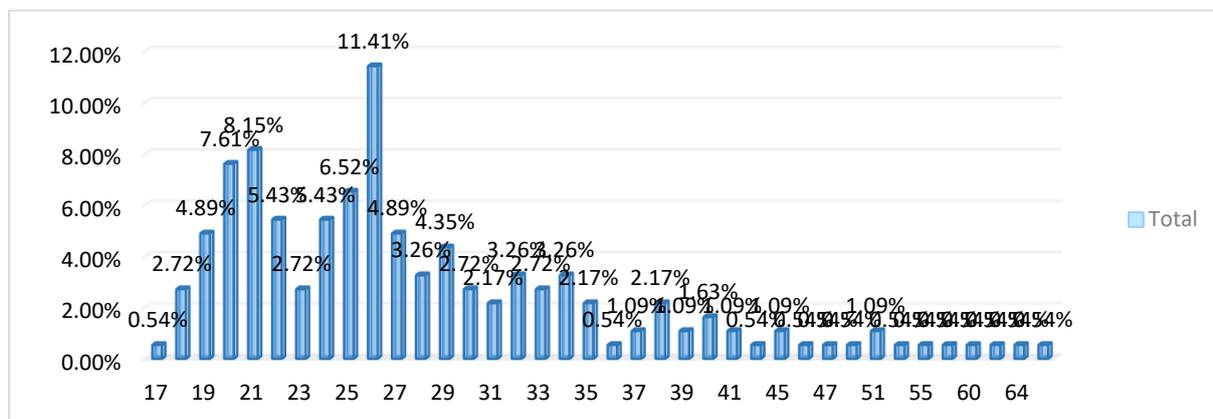
### - Género

Género	f	%
Femenino	89	48.37%
Masculino	95	51.63%



De acuerdo a los resultados obtenidos, se ha encontrado que el 51.63% que respondieron, pertenecen al género masculino, mientras que el 48.3% fueron del género femenino.

### - Edad



Sobre las respuestas de la edad de los participantes, se puede ver que el mayor grupo está entre las edades de 25 a 27 años, así como el de 19 a 21 años. Los otros grupos etarios se mantienen similares.

### Resultados de los objetivos específicos

Los resultados se midieron con baremación en SPSS utilizando los siguientes parámetros:

Estadísticos			
PLANTUR			
N	Válido	184	
	Perdidos	0	
Mínimo	9		
Máximo	45		
Percentiles	30	18.00	
	70	26.00	
9	18	26	45
Mínimo	P30	P70	Máximo
	9 a 18	Nivel bajo	
	19 a 26	Nivel medio	
	27 a 45	Nivel alto	

- a. Determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la planificación turística en la municipalidad del distrito de Lagunas, Mocupe 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	75	40,8	40,8	40,8
	Nivel medio	58	31,5	31,5	72,3
	Nivel alto	51	27,7	27,7	100,0
Total		184	100,0	100,0	

En lo que respecta al objetivo específico sobre la percepción de los ciudadanos sobre la planificación turística en la municipalidad del distrito de Lagunas, Mocupe, se ha podido hallar que el 40.8% considera que está en un nivel bajo, mientras que el 31.5% indicó que se encuentra en un nivel medio. Por otro lado, un 27.7% indicó que la planificación está en un nivel alto. Esta situación preocupa por los resultados bajos obtenidos (72%) entre el nivel bajo y medio, dando a entender que la planificación turística no se desarrolla como debería ser.

- b. Determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre el recurso humano en la municipalidad del distrito de Lagunas, Mocupe 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	146	79,3	79,3	79,3
	Nivel medio	31	16,8	16,8	96,2
	Nivel alto	7	3,8	3,8	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Sobre la percepción que tienen los ciudadanos sobre el recurso humano en la municipalidad del distrito de Lagunas en Mocupe, el 79.3% ha referido que está en un nivel bajo; así mismo, el 16.8% de los encuestados dijo que está en un nivel medio y solamente el 3.8% cree que está en un nivel alto. Este resultado evidencia la carencia de una gestión apropiada desde la unidad de recursos humanos, y que, a no tener un sistema adecuado, deja una brecha de acciones operativas que observan los ciudadanos; además, de ser el segundo resultado más negativo de todas las dimensiones.

- c. Determinar la percepción que tiene los ciudadanos sobre la unidad de turismo en la municipalidad del distrito de Lagunas, Mocupe 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	134	72,8	72,8	72,8
	Nivel medio	43	23,4	23,4	96,2
	Nivel alto	7	3,8	3,8	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

En lo que concierne a la percepción que tienen los ciudadanos sobre la unidad de turismo dentro del municipio, el 72.8% cree encontrarlo en un nivel bajo, mientras que el 23.4% indicó que está en un nivel medio; así mismo, sólo un 3.8% dijo que percibe encontrarlo en un nivel alto. La falta de actividad turística en la zona, la inexistencia de políticas que mejoren la calidad del turismo, la falta de compromiso de las autoridades, han dado como resultado que los ciudadanos no confíen en sus autoridades.

- d. Determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la alianza pública – privada en la municipalidad del distrito de Lagunas, Mocupe 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	177	96,2	96,2	96,2
	Nivel medio	7	3,8	3,8	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

En este resultado, sobre la percepción de los ciudadanos sobre la alianza de la gestión pública – privada, se ha encontrado el nivel más bajo de todas las dimensiones, pues el 96.2% considera está en un nivel bajo; mientras que un 3.8% dijo hallarlo en un nivel medio. Esto ha demostrado que la inversión privada no forma parte de los planes de desarrollo de la actividad turística de la zona, y que afecta directamente en los recursos que podrían ser mejorados y expuestos con un mayor alcance y valor hacia el mercado.

- e. Resultados del objetivo general: determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la gestión turística municipal del distrito de Lagunas Mocupe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	44	23,9	23,9	23,9
	Nivel medio	122	66,3	66,3	90,2
	Nivel alto	18	9,8	9,8	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

De acuerdo con las encuestas realizadas, se ha podido determinar que el nivel de percepción que tienen los encuestados respecto a la gestión turística municipal del distrito de Lagunas Mocupe, es que el 66.6% considera que se encuentra en un nivel medio, mientras que el 23.9% consideró que está en un nivel bajo; sólo un 9.8% dijo encontrar la gestión en un nivel alto. Por ese motivo, es que el problema se evidencia dentro de la gestión local sobre el desarrollo de la actividad turística y la poca efectividad que se ha tenido hasta hoy, pues los resultados no reflejan mejoras desde hace algunos meses.

## **Discusión**

Respecto al primer objetivo específico, determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la planificación turística; los resultados de la tabla 2 muestran que en un gran nivel consideran que no existe o no se evidencia una planificación previa en el área; como fue puesto en conocimiento por Lalangui et al. (2017), la ejecución de las actividades responde a una previa planificación como base del éxito, y que se reflejan en el desarrollo sostenible y social. Por tanto, este estudio considera también que, al no haber resultados positivos, la responsabilidad recae en la planificación. Así mismo, la posición conceptual de Aucancela y Velasco (2020) reafirman que uno de los problemas que tiene la actividad turística se basa en la débil organización de planes que manejan los municipios y que se repite en otras realidades locales. Por lo tanto, se hace evidente que la gestión turística se base de los recursos turísticos, y que tome a la planificación para el desarrollo de productos y servicios turísticos, coincidiendo con la postura del desarrollo de destinos turísticos, como lo expuso el Programa de Cooperación del Desarrollo Económico (2014).

Según el segundo objetivo específico, el determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre el recurso humano, lo hallado y mostrado en la tabla 3, muestra una deficiente gestión del personal, no hay un plan claro y los entes involucrados no ejecutan el trabajo como tendría que ser. Es por ese motivo, que se corrobora lo plasmado Cepeda y Toala (2018) quienes argumentan que el problema es por parte de los prestadores municipales y la poca preparación que tienen para manejar un tema tan complejo, no se plantean alternativas de proyectos y los pocos que existen son tomados de manera superficial, mostrando las falencias que tienen los encargados de llevar a cabo los planes. Este mismo hecho, es desarrollado por Moreno et al. (2018), quienes indican que el turismo debe tener un sentido competitivo cada vez más dinámico donde el proceso debe ser en conjunto, y que los responsables son las personas encargadas de ello, pero no se logran los objetivos porque los recursos humanos son incompetentes. Además, desde la postura conceptual, se está de acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017) en que la importancia radica sobre la identificación de necesidades con la finalidad de proponer luego una evaluación de resultados de forma precisa y medible, donde las competencias se establezcan como habilidades, capacidades y conocimientos de las personas para el desempeño de sus funciones en el sector.

Para el tercer objetivo específico, determinar la percepción que tiene los ciudadanos sobre la unidad de turismo; se ha encontrado en la tabla 4 que hay una percepción baja sobre las políticas internas del municipio y que la confianza en las autoridades es mínima. Se toma lo considerado por Escalante et al. (2018), quienes indican que la gestión del desarrollo turístico

no aporta de forma directa al incremento de visitantes; así mismo, que, debe existir un apoyo de la Cámara de Comercio y otras instituciones de la localidad, para que apoyen en el cumplimiento de lo planificado. Así también, López y Bardales (2018) afirman que el municipio no debe gestionar de manera independiente, y que debe apoyarse en otras instituciones involucradas en el turismo local. Después del análisis, se determina que la unidad de turismo es la responsable de velar por el cuidado y protección del turista mediante una serie de acciones correspondientes al lugar, esta afirmación se corrobora con la posición del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017), que consideran, además, que este trabajo va de la mano con el sistema de protección, que implica una serie de acciones que permitan dar la seguridad del caso a cada visitante.

Sobre el cuarto objetivo específico planteado, el determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la alianza pública – privada e, lo hallado en la tabla 5, indica que no hay ningún tipo de relación ni nexo con la inversión privada, y que, al tener una visión local solamente, es poco probable encontrar soluciones más efectivas para el desarrollo de la zona. Esto reafirmado en el trabajo de Huamán (2018), que la importancia de la planeación también implica tomar agentes externos como parte del desarrollo del turismo, la organización municipal debe clarificar en todo momento la misión que tiene la institución sobre las políticas de turismo; pues, la regulación de los servicios turísticos, debería establecer las acciones de planificar y promover la acción turística tomando como elementos la disponibilidad de los medios de transporte, la accesibilidad al lugar turístico, en nivel de transitabilidad en las zonas, la señalética de los lugares turísticos y la seguridad de los zonas turísticas son los que van a dar la capacidad de competitividad (Gómez 2004). Y que, en muchos casos, es tomado por la inversión privada. Es por ese motivo, que se considera a las zonas rurales, como Lagunas, un lugar importante para el desarrollo de espacios turísticos, tomando la misma postura de Figueroa (2019), quien refiere que hacer crecer la economía lugareña, con atracción y conservación, permitiría ampliar su mercado turístico con el desarrollo de nuevos proyectos.

Así mismo, sobre el objetivo general, el determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la gestión turística municipal del distrito de Lagunas Mocupe, expuesto en la tabla 6, ha mostrado que las personas no tienen una percepción positiva sobre la gestión actual del turismo, no hay eficiencia en el trabajo y la zona está perdiendo todo el potencial que alcanzó alguna vez. Esta posición también es tomada por Navarro (2019), quien afirma que la capacidad del turismo para generar desarrollo local es un proceso donde los gobiernos locales tienen un papel protagonista debido a que el turismo y la acción pública se relacionan de

forma constante. Si el trabajo no es respaldado por la comunidad, no habrá formar de sacar adelante el trabajo de establecer a Lagunas como un destino turístico; esto también ha sido apoyado por Figueroa (2019), quien indica que la zona estudiada al tener una serie de atractivos naturales puede desarrollarse de forma sostenida, y que todos los recursos deben ser explotados de forma responsable. Estas posiciones también se refuerzan con Gómez (2004) que afirma que el principal ente desarrollador del sector es el Estado, y que se debe de buscar también, que la comunidad receptora conozca, valore y propenda el desarrollo económico y la promoción de sus valores autóctonos; también, según Delgado (2013), el turismo genera una alternativa de desarrollo económico y social más intenso y rentable de todas las actividades humanas.

### **Conclusiones**

La percepción de los ciudadanos sobre la planificación turística muestra que hay un mayor porcentaje de respuestas que refirieron que el nivel es bajo, y que la responsabilidad recae directamente en los encargados de planificar las acciones a favor del turismo local en la municipalidad, con esto se puede entender que existen aún falencias sobre la gestión en el área.

Se muestra que las personas encargadas que laboran en la municipalidad del distrito de Lagunas en Mocupe, no tienen las condiciones para gestionar las actividades de la organización, pues la mayoría de las personas consideran su trabajo en un nivel bajo frente a las demás; esto mostró que no hay eficiencia en la gestión de las personas y que, al no existir tampoco un sistema de administración implantada, los problemas son constantes.

La gestión de la unidad de turismo dentro del municipio, se percibió un nivel bastante bajo sobre la posición de las personas al respecto, donde se puede concluir que, al no existir una actividad constante turística, las políticas se han estancado y con ello, se suma la falta de compromiso de las autoridades, ha hecho que las personas desconfíen de la gestión del área.

Así mismo, la percepción de los ciudadanos sobre la gestión pública y privada sobre las alianzas y posibles nexos con otras instituciones es nula, esto reflejado en un margen alto de respuestas. Esto ha mostrado que no existe ningún tipo de inversión evidente en la gestión municipal, razón por la cual no se desarrolla la zona.

Finalmente, se concluye que el nivel de percepción de los ciudadanos sobre la gestión turística municipal del distrito de Lagunas Mocupe, es regular, dejando como evidencia que el principal problema se da en el área turística por la poca eficiencia del trabajo y los resultados

que se han obtenido, no son alentadores, corroborado con el poco o nulo crecimiento económico en la zona.

### **Recomendaciones**

Como parte de la mejora de la gestión municipal, es importante que se dejen algunas recomendaciones al respecto, empezando por hacer un cambio en el equipo de personas para conformar un nuevo equipo de profesionales que puedan cambiar la gestión actual, para ello se debe de validar la experiencia de cada nuevo integrante, y que, como primer paso, este nuevo grupo desarrolle un plan completo turístico para la zona de Lagunas, donde se establezcan métricas reales para su cumplimiento.

El equipo de trabajo responsable debe de estar sometido a constante preparación y actualización en temas de turismo, la organización debe invertir en el personal para que pueda prepararse mejor, que asistan a eventos en la ciudad de Lima y que haya un mayor roce con organizaciones como PromPerú, el Mincetur, entre otros de igual magnitud.

Se deben tomar estrategias de benchmarking sobre otros modelos de gestión en zonas muy parecidas a Lagunas, que hayan podido sacar adelante cada problema y que, en el tiempo, se hayan convertido en un referente modelo para el desarrollo local municipal. Se debe iniciar por los aspectos primordiales como el desarrollo del transporte, el sistema de alojamiento y la sostenibilidad de la zona, situación que permitiría colaborar con la economía local de la zona de Lagunas.

Se deben hacer sinergias entre las pequeñas empresas dedicadas al sector y que apoyan a crecer el turismo con la intención de que se efectúen alianzas importantes con otras organizaciones u organizamos más grandes, y que puedan acelerar el desarrollo de la administración local y de los involucrados en la cadena turística.

Finalmente, con toda la experiencia anterior, se debe de establecer una política clara sobre la conducción del turismo en Lagunas, donde se plasmen las ideas en el plan estratégico turístico municipal y que pueda ser compartido con expertos para su elaboración y revisión, así las acciones serán mucho más reales y se ajustarán a lo que realmente se necesita dentro de la zona.

## Referencias

- Alcívar, Ingrid, y Oscar Bravo. «Turismo sostenible: una alternativa de desarrollo comunitario desde un componente cultural.» *Espirales revistas multidisciplinaria de investigación* 1, nº 9 (2017): 1-13.
- Aucancela, Betty, y Víctor Velasco. «Gestión turística como desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, Cantón Riobamba.» *Scielo*, 2020: 2-15.
- Baños, Carlos. «Los productos recreativos emergentes en las estrategias de renovación de destinos consolidados. Análisis de tres destinos litorales mediterráneos.» *Turismo y Territorio. Innovación, renovación y desafíos*, 2017: 25-35.
- Benavides, Luis. *Gestión, Liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa San Juan de Bucay del cantón general Antonio Elizalde*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, 2011, 1697-1720.
- Cayotopa, Cilenny. «Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa para el fortalecimiento de la oferta turística cultural.» *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura* 7, nº 3 (2018): 1-12.
- Cepeda, Carlos, y Patricio Toala. *Elaboración de un modelo de gestión para el desarrollo turístico del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi 2018*. Los Ríos: Universidad Técnica Estatal de Quevedo, 2018, 70-89.
- Cors, Mery. «La proyección turística como estrategia de desarrollo económico y renovación.» *La Revista de Cataluña*, 2017: 1-17.
- Delgado, Jesús. *Eco Portal*. 14 de noviembre de 2013. [https://www.ecoportat.net/temas-especiales/desarrollo-sustentable/turismo\\_responsable\\_una\\_vision\\_homeostatica/](https://www.ecoportat.net/temas-especiales/desarrollo-sustentable/turismo_responsable_una_vision_homeostatica/).
- Escalante, Carolyn, Nicolás López, y Víctor Bardales. *La gestión y desarrollo turístico de la dirección de comercio exterior y turismo de Ucayali, 2017*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali, 2018, 37-46.
- Figueroa, Jessica. «Turismo y desarrollo sostenible en el sur andino peruano.» *Recerca en Turisme - Universitat de Girona* 13, nº 2 (2019): 1-18.

- Gala, Franz. *Gestión municipal y desarrollo turístico del distrito de Huaraz, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo, 2019, 1-30.
- García, Joaquín. *Metodología de la Investigación para Administradores*. Bogotá: Ediciones de U, 2016.
- Gómez, Juan. *Conciencia turística*. Caracas: Universidad de Carabobo, 2004.
- Huamán, Flor. *Gestión municipal para el desarrollo turístico en el distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2017*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, 2018, 135-145.
- Lalangui, Jessica, Cecibel Espinoza, y María Pérez. «Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo.» *Universidad y Sociedad* 27, n° 2 (2017): 148-153.
- Linares, Lorenzo, y Geily Morales. «Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo.» *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* 12, n° 2 (2014): 453-466.
- Mazaro, Rafael, y Gabriela Varzin. «Modelos de Competitividad para Destinos Turísticos en el Marco de la Sostenibilidad.» *Revista de Administração contemporânea* 12, n° 3 (2018): 789-809.
- Ministerio de comercio exterior y turismo. (2017). Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico Local. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/migl/municipalidades\\_pmm\\_pi/guia\\_cumplimiento\\_meta38.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/migl/municipalidades_pmm_pi/guia_cumplimiento_meta38.pdf)
- Moreno, Alberto, Ignacio Sariago, y Reyes Ávila. «La planificación y la gestión como herramientas de desarrollo de los destinos turísticos.» *Revista Turydes* 11, n° 25 (2018): 1-16.
- Murray, Pablo. «Gestión - Información - Conocimiento.» *Biblios* 1, n° 14 (2002): 1-12.
- Navarro, Clemente. «La gestión municipal del turismo: oportunidades y retos.» *Centro de Estudios Andaluces* 50, n° 1 (2019): 1-33.
- Organización Mundial de Turismo. «Sobre la OMT.» *UNWTO*, 2020: 25-33.
- Pacheco, Héctor, y Diana Pilligua. *Gestión y desarrollo turístico en la Parroquia Pistishí, Cantón Alausí, provincia de Chimborazo*. Chimborazo: Universidad Nacional de Chimborazo, 2019, 85-98.
- Pedetti, Marco. «Las actividades del turismo náutico: estudio del caso de la ribera de Quilmes.» *Revista Turismo Argentino*, 2016: 22-30.

Programa de Cooperación del Desarrollo Económico. «La gestión turística.» *Revista TurDes* 56, nº 1 (2014): 107-123.

Portal Municipal del Perú (2022). «*Municipalidad Distrital de Lagunas*». Recuperado de: [https://www.peru.gob.pe/Nuevo\\_Portal\\_Municipal/portales/Municipalidades/1236/entidad/pm\\_municipalidad.asp#:~:text=Su%20extensi%C3%B3n%20territorial%20es%20de,poblaci%C3%B3n%20es%20de%206%2C542%20habitantes](https://www.peru.gob.pe/Nuevo_Portal_Municipal/portales/Municipalidades/1236/entidad/pm_municipalidad.asp#:~:text=Su%20extensi%C3%B3n%20territorial%20es%20de,poblaci%C3%B3n%20es%20de%206%2C542%20habitantes).

Quishpi, Franklin, y Gabriela Proaño. *Gestión y desarrollo Turístico en el Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo*. Chimborazo: Universidad Nacional de Chimborazo, 2019, 76-98.

Santiago, Diana. «Turismo sostenible y desarrollo: análisis del desarrollo turístico sostenible colombiano mediante el estudio de la efectividad de los programas de asistencia al desarrollo como modelos de ayuda a la sostenibilidad social.» *Revista Universitat de Girona* 15, nº 1 (2018): 8-25.

Viñan, Víctor. *La planificación y la gestión resultan esenciales para garantizar el éxito de todos los componentes*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 2016, 12-18.

### Anexos.

#### Anexo 1: Encuesta

#### ENCUESTA N°1: GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL

Con el fin de determinar la percepción de los ciudadanos sobre la Gestión turística Municipal del distrito de Lagunas Mocupe, pido que se tome unos minutos para contestar la encuesta, la cual contiene preguntas relacionadas al ámbito de Planificación Turística, Recursos Humanos, Unidad de Turismo, Alianza Pública- Privada. Referente a cada interrogante, marque con una X, según la siguiente escala:

- (1) Muy en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Parcialmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Muy de acuerdo

N°	Indicadores	1	2	3	4	5
<b>Planificación turística</b>						
1	¿La municipalidad implementa un plan de desarrollo turístico local?					
2	¿La municipalidad plantea estrategias y objetivos en dirección a la competitividad del destino turístico?					
3	¿La municipalidad brinda información sobre la utilidad del plan de desarrollo turístico local?					
4	¿La municipalidad realiza la comunicación y promoción de los lugares turísticos?					
5	¿La municipalidad promociona los destinos turísticos a través de trípticos, videos, reportajes, afiches, portal turístico, etc.?					
6	¿La municipalidad brinda información a la población acerca de las actividades turísticas a realizar?					
7	¿La municipalidad brinda información a la población sobre los recursos turísticos del lugar?					
8	¿La municipalidad cuenta con un inventario de recursos turísticos?					
9	¿La municipalidad brinda información a la población sobre la utilidad de un inventario de recursos turísticos?					
<b>Recursos humanos</b>						
10	¿El personal de la municipalidad está capacitado para desarrollar iniciativas de interés turístico?					
11	¿La municipalidad cuenta con un personal capacitado y especializado en gestión turística?					

12	¿Se define las competencias para los puestos de trabajo en la municipalidad?					
13	¿La municipalidad fomenta la participación de sus trabajadores en programas de capacitación turística?					
14	¿La municipalidad fomenta la concientización turística a sus trabajadores?					
15	¿La municipalidad realiza charlas sobre concientización turística a la comunidad?					
<b>Unidad de turismo</b>						
16	¿La municipalidad cuenta con una Unidad de Turismo que dirija, controle y ejecute iniciativas de interés turístico?					
17	¿La municipalidad cuenta con un sistema de reclamos y sugerencias?					
18	¿La unidad de turismo busca la satisfacción del turista?					
19	¿Se brinda una atención de calidad y atractivos turísticos acogedores que permitan el buen confort y estadía a los turistas?					
20	¿La municipalidad brinda protección al turista?					
21	¿La unidad de turismo establece acciones de protección al turista?					
<b>Alianza pública - privada</b>						
22	¿La municipalidad realiza alianzas con empresas públicas y/o privadas?					
23	¿Se tiene un buen nivel de coordinación entre el municipio, las empresas y la comunidad?					
24	¿La municipalidad brinda información a la población sobre la gestión turística municipal?					
25	¿La municipalidad desarrolla programas de participación a la población sobre temas de turismo?					

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis de investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la percepción que tienen los ciudadanos sobre la gestión turística municipal del distrito de Lagunas Mocupe?	Determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la gestión turística municipal del distrito de Lagunas Mocupe	No se considera la hipótesis al ser un estudio de nivel descriptivo	Gestión turística municipal	Planificación turística	Plan de desarrollo turístico local Comunicación y promoción del lugar turístico Inventario de recursos turísticos Plan de capacitación Competencias
	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la planificación turística			Recurso humano	Concientización turística
	Determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre el recurso humano			Unidad de turismo	Sistemas de reclamos y sugerencias Satisfacción del turista Protección al turista Asociatividad en el sector empresarial
	Determinar la percepción que tiene los ciudadanos sobre la unidad de turismo			Alianza pública - privada	Participación ciudadana
	Determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la alianza pública – privada				
Población, muestra y muestreo	Instrumentos de recolección de datos	Procedimientos	Técnicas estadísticas	Procesamiento	
La población considerada para el estudio fueron los residentes del Distrito de Lagunas. En total se han identificado 6,542 para el año 2021. Al ejecutar el cálculo de la muestra se halló que son un total de 184 personas.	La encuesta será el instrumento empleado para la medición de los resultados y que contendrá 14 ítems divididos en 03 dimensiones por la variable de estudio, así mismo se medirá en una escala de Likert de cinco niveles (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Parcialmente de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Se establecerán en puntos masivos de la ciudad donde se entregará el cuestionario al poblador para que se sea llenado, luego se revisará para dar la conformidad del caso. Es importante recalcar que se tomarán todas las medidas sanitarias respectivas.	Estadística descriptiva	Con los resultados obtenidos de la encuesta, se procederá a elaborar una base de datos en el programa Excel 2010 para luego mediante la herramienta de Tabla dinámica, procesar la información para ser mostrada en tablas y figuras. Se analizarán los niveles mediante la baremación en el programa SPSS.	