

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO
PRIVADO KHIPU**

**Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras**



Trabajo de investigación

La Gestión Turística en la Comunidad de Ccaccacollo Distrito Taray 2023

Línea de investigación:

Gestión de la calidad

Presentado por:

Elvis Huallparimachi Ayma

Código ORCID: 0009-0000-6319-4277

Para optar al grado académico de bachiller
Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras.

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

Código ORCID: 0000-0001-7103-7773

CUSCO – PERÚ

2023



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

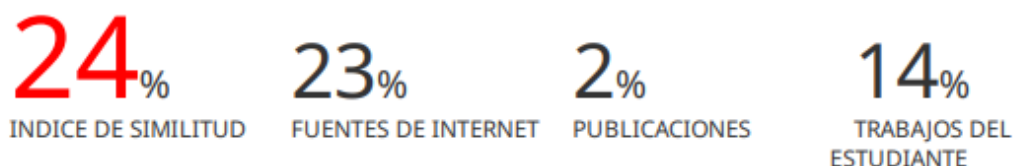
La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Aquitel Turnitin
Título del ejercicio: NO REPOSITORY 3
Título de la entrega: Gestión - Huallparimachi
Nombre del archivo: Gestión_turistica_-_Huallparimachi.pdf
Tamaño del archivo: 476.02K
Total páginas: 39
Total de palabras: 10,347
Total de caracteres: 61,992
Fecha de entrega: 26-abr.-2024 05:58a. m. (UTC+0800)
Identificador de la entrega... 2358188429



Gestión - Huallparimachi

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	www.eumed.net Fuente de Internet	3%
3	docplayer.es Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	rein.umcc.cu Fuente de Internet	1%
9	cienciasadmvastyp.uat.edu.mx Fuente de Internet	1%

ÍNDICE GENERAL

Contenido

CAPÍTULO PRIMERO	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación de problemas.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Justificación	4
1.3.1. Relevancia social.....	4
1.3.2. Implicancias prácticas	4
1.3.3. Valor teórico.....	5
1.3.4. Valor metodológico.....	5
1.3.5. Viabilidad o factibilidad.....	5
1.4. Objetivos de investigación.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Delimitación.....	6
1.5.1. Delimitación temporal.....	6
1.5.2. Delimitación espacial.....	6
1.5.3. Delimitación conceptual.....	6
1.5.4. Delimitación social.....	6
CAPÍTULO SEGUNDO.....	7
MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes de estudios	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3. Antecedentes locales	9
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. Gestión turística	10
2.2.2. Importancia del proceso de la gestión turística	11
2.2.3. Tipos de procesos de gestión.....;Error! Marcador no definido.	11
2.2.4. Modelos de gestión.....	12
2.2.5. Funciones de la gestión turística	15
2.3. Marco conceptual.....	20

2.4. Variable de estudio	23
2.4.1. Identificación de la variable	23
2.4.2. Conceptualización de la variable	23
2.4.3. Operacionalización de variable	23
CAPÍTULO TERCERO.....	24
MÉTODO.....	24
3.1. Tipo de investigación	24
3.2. Alcance o nivel de la investigación	24
3.3. Enfoque de la investigación.....	24
3.4. Diseño de la investigación.....	25
3.5. Población.....	25
3.5.1. Población	25
3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos	25
3.6.1. Técnica	25
3.6.2. Instrumento	25
3.7. Plan de análisis de datos	25
Conclusión	
Recomendación	
ANEXOS	
Referencias	
Cronograma	
Presupuesto	
Matriz de operacionalización de variable	
Matriz de consistencia	

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel global, el manejo del turismo desempeña un papel crucial en potenciar las cualidades de cualquier región del mundo. Para lograr una gestión efectiva, se requiere la implementación de una herramienta estratégica de planificación que integre tanto al sector público como al privado. Esto con el propósito de tomar decisiones eficaces que impulsen el desarrollo turístico y la creación de destinos exitosos. Asimismo, establecer una conexión entre todos los actores involucrados resulta fundamental para alcanzar un destino competitivo con estándares de calidad elevados, generando así un impacto positivo en la industria turística. El aumento en la actividad turística se sustentará en la adecuada utilización y promoción del espacio, bienes y servicios, recursos y puntos de interés, así como en la colaboración entre la comunidad local y los diferentes actores involucrados. Sin embargo, para lograr esto, es crucial la participación activa de las autoridades municipales como gestores públicos. La actividad turística guarda una estrecha relación con el municipio, ya que se desarrolla en estrecha conexión con dos de sus componentes fundamentales: el territorio y la población. En este contexto, es esencial destacar el papel de los municipios como actores clave en la toma de decisiones para fortalecer la actividad turística.

A nivel nacional la gestión turística por parte de las municipalidades es muy poco para el sector turismo, a pesar de contar con numerosos atractivos turísticos en su área de influencia, en algunos casos, el sector turismo enfrenta limitaciones debido a la falta de capacitación de los gobernantes y funcionarios públicos. Muchos de ellos carecen de conocimientos sobre los instrumentos de gestión pública específicos para el turismo, lo que dificulta la implementación de proyectos turísticos en beneficio de la población local y del sector privado. En los últimos años, la gestión turística en el Perú ha sido cuestionada. Según datos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), en 2022 solo llegaron al país 2 millones de turistas internacionales, un 54% menos que en 2019. Además, los ingresos por turismo receptivo descendieron un 38.6% con respecto al periodo previo a la pandemia, totalizando US\$ 2,938 millones. Para el año 2023, se proyecta un aumento en la llegada de turistas internacionales a 5.1 millones, generando ingresos por US\$ 6,852 millones. Los destinos más populares incluyen Machu Picchu, reconocida como la "Capital Arqueológica de América",

Nazca, famosa por sus líneas, Lima, conocida como la "Capital Gastronómica", y Trujillo, entre otros. Aunque el turismo en el país ha experimentado un crecimiento en los últimos años, aún persisten desafíos en la gestión turística. Mincetur enfatiza la necesidad de mejorar la conectividad tanto nacional como internacional, así como de colaborar estrechamente con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para mejorar la infraestructura del país. Estos datos resaltan la importancia de una gestión turística efectiva en el Perú, según lo indicado por Mincetur, una entidad representativa del sector turístico nacional.

El problema identificado en la comunidad de Ccaccacollo, en el distrito de Taray, es la falta de una buena gestión turística eficaz, que se centre en el desarrollo de un turismo sostenible dentro de la comunidad. Como consecuencia, la comunidad no puede prestar un servicio de calidad ni ofrecer destinos turísticos atractivos a los visitantes. Faltan opciones adecuadas de alojamiento y restauración, y tampoco se han realizado esfuerzos para diseñar circuitos que ofrezcan servicios y actividades turísticos, además no hay personal calificado. La gestión turística llevada a cabo por la comunidad de Ccaccacollo ha ido avanzando lentamente debido a que muchos de los procesos se han quedado sin cumplir muchas propuestas de mejora o experimentando retrasos que dificultan el desarrollo de la comunidad.

La planificación de la comunidad de Ccaccacollo tiene muy poca **participación** turística ya que carece de relaciones interpersonales con denominación a una persona con capacidades administrativas que implica ser una persona futurible con metas puestas para su desarrollo de la misma, así mismo no **manejan un enfoque estratégico** por ende no tienen unas metas bien fijadas en un proceso que permita la vinculación en su diseño que posteriormente la ejecutaran. por lo tanto, falta manejar un **enfoque estratégico** en la comunidad de Ccaccacollo para ayudar a mejorar su turismo y el cómo lograrlo para llegar a una meta equivalente que mejore la comunidad de Ccaccacollo, así mismo tener **flexibilidad** al momento de tener cambios en la zona, en cómo hacer y de cómo lograr mejorarla para así tener resultados a futuro.

La organización de la comunidad de Ccaccacollo, tiene que pasar por una reforma constante para llegar tomar decisiones que beneficien a la misma y lograr a tener objetivos bien propuesto para así ver resultados ascendentes y permita una mayor capacidad de trabajo en equipo, así mismo debemos tener **áreas de mando**, tener un número limitado de colaboradores para un solo jefe que maneje las distintas áreas que

se debe tener en cuenta para dicha actividad y no delegar todo a una sola persona, tener **jerarquías** en la comunidad de Ccaccacollo para tener un ordenamiento de poderes y responsabilidad para así proteger los deberes que tienen cada uno de los comuneros de la localidad para poder dar un servicio de calidad al turista y tener una **departamentalización** para que la comunidad pueda tener un organización funcional y tener bien trazado cada acción de cada poblador o actividad que realizara en la comunidad.

La dirección de la comunidad de Ccaccacollo esta manejado por el presidente y su junta directiva y este que no viene haciendo un trabajo de mejoras en su población, mirador y el centro arqueológico de Ñaupá Taray, así mismo se viene dando un problema que no delega responsabilidades a alguien que sepa cómo van todas estas funciones frente a la calidad de servicio al turista, del mismo modo tener **afiliación** entre comuneros, manteniendo y renovando una comunicación efectiva. Además, la organización también tiene que tener el **poder** de dirección, delegar a los jefes de grupos que se tienen en la zona para, influir y controlar los recursos que se dan a cada uno, de esta manera tener preocupación por la comunidad. De igual forma poder sacar lo mejor de cada poblador y llegar a tener el **logro** que cada uno espera.

El control que tiene la comunidad frente al centro arqueológico de Ñaupá Taray, el turismo vivencial y su mirador, no tiene estándares de calidad al momento de recibir al turista, es allí donde ocurren los problemas. por ende las agencias de viaje no tienen las garantías para promocionar el lugar, por lo tanto se tiene que corregir esos errores en cuestión a calidad turística además se tienen que agregar nuevas metodologías de enseñanza a la población de la comunidad y tener una **observación** que consiste en percibir hechos y circunstancias mediante los sentidos, relacionados con el desarrollo de procesos o la ejecución de operaciones en torno a la población y así se tiene la **inspección** y asegurarse de que los atributos coinciden con las especificaciones o identifica discrepancias o especifica nuevas condiciones de trabajo para la comunidad y tener una **revisión analítica** obteniendo información fiable sobre las desviaciones positivas y negativas en una situación concreta para fundamentar juicios y decisiones con la comunidad que se innovara en un futuro.

De seguir con este problema con respecto a la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo, la toma de decisiones y acciones referentes al desarrollo no serán buenas, porque no permitirá solucionar, viabilizar, ni menos agilizar un adecuado

desarrollo turístico. Del mismo modo las recomendaciones que puedan ser aplicados en la comunidad no serán las adecuadas, puesto que un gran porcentaje de comuneros desean dedicarse al sector turismo. Y finalmente la planificación, organización dirección y control serán en vano.

1.2. Formulación de problemas

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la planificación de la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023?
- ¿Cómo es la organización de la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023?
- ¿Cómo es la dirección de la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023?
- ¿Cómo es el control de la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023?

1.3. Justificación

1.3.1. Relevancia social

La presente investigación en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray, permitirá a la comunidad generar un turismo con la mayor calidad de atención al cliente, gracias a la gestión turística que puede manejar en la comunidad misma, por lo tanto, esta investigación es un antecedente para futuras investigaciones.

1.3.2. Implicancias prácticas

Los problemas que se pueden solucionar con esta investigación será la gestión que tiene la comunidad de Ccaccacollo como, por ejemplo: la gestión de una mejor capacidad hotelera y restaurantes para el lugar, gestión para la capacitación de los pobladores respecto a la atención de calidad al turista. Otro

punto sería el turismo sostenible que podemos manejar gracias a la capacitación del profesional de turismo.

1.3.3. Valor teórico

El análisis de la variable gestión turística, permitirá generar un aporte teórico para la comunidad científica ya que se va a profundizar en el estudio esta variable, donde este estudio permitirá aportar ideas y conocimientos.

1.3.4. Valor metodológico

Se utiliza la entrevista como técnica de recojo de datos con lo cual se hace un análisis de la variable.

1.3.5. Viabilidad o factibilidad

La presente investigación es factible ya que se cuenta con los materiales para la investigación tales como bibliografía, acceso a internet y al lugar donde se llevará a cabo la investigación de gestión y turismo sostenible.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Describir como es y cómo debería ser la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir como es y cómo debería ser la planificación de la gestión turística, en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023.
- Describir como es y cómo debería ser la organización de la gestión turística, en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023.
- Describir como es y cómo debería ser la dirección de la gestión turística, en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023.
- Describir como es y cómo debería ser el control de la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023.

1.5. Delimitación

1.5.1. Delimitación temporal

El desarrollo del presente proyecto de investigación corresponde al año 2023.

1.5.2. Delimitación espacial

El presente proyecto comprende comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray, lugar donde se ubica la presente investigación.

1.5.3. Delimitación conceptual

La delimitación de la variable son la gestión turística compuesta de 4 puntos importantes planificación, organización, dirección, control.

1.5.4. Delimitación social

La presente tesis está dirigida a los comuneros de la comunidad de Ccaccacollo del distrito de Taray.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Guerrero Millan , 2020), realizo la siguiente tesis titulada “Sistema de indicadores para la gestión del turismo sostenible en el destino turístico de Acapulco, (México).” El cual tuvo como objetivo pretender proponer la implantación de un sistema de indicadores, ya que el destino turístico de Acapulco carece de una metodología para medir el turismo. La metodología utilizada en este estudio se basó en el modelo Presión-Estado-Respuesta (PER) propuesto por la OECD, que tiene en cuenta las tres dimensiones del turismo sostenible: medio ambiental, económica y social. Se utilizaron un total de 44 indicadores para evaluar la sostenibilidad del turismo. Estos indicadores son esenciales para gestionar y planificar las actividades turísticas, ya que permiten conocer la situación actual y ayudan a desarrollar estrategias específicas de mejora. La población de estudio tuvo como representantes a la población residente del lugar de Acapulco, llegando a las siguientes conclusiones. Primero: El turismo en los tiempos actuales es altamente competitivo, y la sostenibilidad es un factor crucial para generar esta competitividad en los destinos turísticos. Las autoridades locales y regionales deben adoptar prácticas sostenibles para mejorar gradualmente la situación de estos destinos. En el caso del puerto de Acapulco, donde el turismo de sol y playa es el más popular, es necesario e imperativo desarrollar una metodología clara y pertinente para identificar y medir los daños e impactos generados por esta actividad. Dado que la industria turística es un sector dinámico que cambia constantemente, es necesario un seguimiento continuo.

Segundo: En este estudio, se ha establecido un conjunto de indicadores utilizando el modelo Presión-Estado-Respuesta (PER) propuesto por la OECD para medir la sostenibilidad turística de un destino. Estos indicadores son fáciles de entender y cumplen los criterios recomendados por la Organización Mundial del Turismo (OMT), como aplicabilidad, relevancia, objetividad, claridad, representatividad, pertinencia y credibilidad. Los indicadores

desempeñan un papel crucial en los procesos de toma de decisiones, tanto en la fase de planificación como en la de gestión pública. Permiten describir y cuantificar un área determinada mediante parámetros objetivos, facilitando así la comprensión del territorio y de sus elementos y procesos. Esta caracterización de la situación actual también permite supervisar su progreso, lo que a su vez ayuda a formular estrategias futuras.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Ramos Quispe, 2020), realizó su siguiente tesis “Gestión Turística municipal y el turismo sostenible en el distrito de San Antonio, Cañete – 2020” El objetivo principal del estudio fue determinar la correlación entre la gestión turística municipal y el turismo sostenible en el distrito de San Antonio, Cañete - 2020. La razón es que la actual gestión turística municipal no está orientada al desarrollo de un turismo sostenible. Esta falta de gestión turística sostenible se ha traducido en servicios de baja calidad y en atractivos turísticos poco atractivos para los visitantes. El estudio sigue un diseño descriptivo correlacional, pretendiendo establecer la relación entre dos variables de la investigación, como son la gestión turística municipal y el turismo sostenible en el distrito de San Antonio de la provincia de Cañete. La población para este estudio incluirá a todos los residentes del distrito de San Antonio en la provincia de Cañete, llegando a las siguientes conclusiones:

Primero: En el distrito de San Antonio, Cañete en 2020, existe una relación altamente significativa entre la gestión turística municipal y el turismo sostenible. Así lo demuestra una Rho de Spearman de 0,635, con un nivel de significación de $p=0,000$, inferior a 0,05.

Segundo: Existe una relación altamente significativa entre la dimensión de planificación turística de la gestión turística municipal y el turismo sostenible en el distrito de San Antonio, Cañete - 2020. Esto se determinó a través de un Rho de Spearman de 0,601, con un nivel de significación de $p= 0,000$, que es inferior a 0,05.

Tercera: Existe una relación moderadamente significativa entre la dimensión recursos humanos de la gestión turística municipal y el turismo sostenible en el distrito de San Antonio de Cañete en 2020. Así lo demuestra una Rho de

Spearman de 0,519, con un nivel de significación de $p=0,000$ que es inferior a 0,05.

Cuarto: Existe una relación moderadamente significativa entre la dimensión unidad turística de la gestión turística municipal y el turismo sostenible en el distrito de San Antonio, Cañete - 2020. Esto se determinó a través de un Rho de Spearman de 0,547, con un nivel de significación de $p=0,000$, que es inferior a 0,05.

Quinto: Existe una relación moderadamente significativa entre la dimensión alianza público-privada de la gestión turística municipal y el turismo sostenible en el distrito de San Antonio de Cañete en 2020. Esto se determinó mediante un Rho de Spearman de 0,520, con un nivel de significación de $p=0,000$ que es inferior a 0,05.

2.1.3. Antecedentes locales

(Quispe Sallo y Taparaco Chuchullo, 2018), en su tesis “Gestión Municipal y Turismo Sostenible en el distrito de Chinchero, Urubamba, Cusco – 2018” El objetivo general de este proyecto de investigación es determinar la relación existente entre la Gestión Municipal y el Turismo Sostenible en el Distrito de Chinchero, Urubamba, Cusco - 2018. La metodología utilizada en este proyecto de investigación es básica, descriptivo-correlacional y no experimental de corte transversal. La población estudiada está constituida por microempresas del sector turismo, la muestra del estudio está formada por 191 microempresarios del sector turístico y 11 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Chinchero que participan en la toma de decisiones sobre la gestión turística. Llegando a las siguientes conclusiones.

Primero: Luego de aplicar la correlación de Pearson, con un valor de 0,041, menor al umbral establecido de 0,05, se concluye que existe una relación positiva y moderadamente significativa entre la gestión municipal y el turismo sostenible en el distrito de Chinchero, Urubamba, Cusco - 2018. Esto corrobora la hipótesis del investigador, tal y como se desprende de los resultados de la encuesta. La gestión municipal se considera adecuada, como lo demuestran las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, que abarcan actividades, procedimientos administrativos, gestión de recursos y desarrollo

de proyectos orientados a promover el bienestar social y la calidad de vida de los ciudadanos a través de la participación ciudadana en actividades turísticas. También se observan altos niveles de turismo sostenible, como demuestran las dimensiones de sostenibilidad económica, sociocultural y medioambiental, que se manifiestan a través de los ingresos generados por las actividades turísticas, la promoción cultural y consuetudinaria, la gestión responsable de los recursos y el cuidado del medio ambiente.

Segundo: En base a la primera hipótesis específica, la situación actual de la gestión municipal en materia de turismo sostenible en el distrito de Chinchero es adecuada, según la investigación. La gestión del municipio consiste principalmente en la planificación, que actualmente es adecuada. El plan operativo anual presta especial atención al sector turístico, incluyendo a los agentes privados y públicos. Sin embargo, las cuestiones presupuestarias afectan a la planificación y el cumplimiento. La organización se percibe como adecuada, con estructuras organizativas y personal apropiados. Los esfuerzos y recursos, tanto físicos como humanos, para la gestión son buenos, y el municipio ejecuta los planes establecidos. El control actual también se considera muy adecuado, ya que las metas y objetivos fijados por el municipio en los aspectos turísticos se alcanzan dentro de los plazos establecidos, debido a la supervisión y control constantes de la ejecución de los procesos. Estos componentes son la base de la situación actual de la gestión municipal.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión turística

Según (Federico Marcó, 2016), en cuanto a la gestión, se define como el conjunto de procedimientos que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos establecidos. Además, la gestión implica que las acciones emprendidas para alcanzar los objetivos y metas de la organización no se realizan al azar, sino que son el resultado de la planificación y la coordinación adecuada entre los departamentos internos.

La gestión turística implica una serie de pasos que deben ser llevados a cabo por el gobierno local o los municipios para transformar un área o lugar en un producto o destino turístico. Para lograr un destino turístico sostenible, es crucial capacitar al personal, integrando unidades o departamentos de turismo

en el gobierno local o municipal, y buscando establecer alianzas tanto con el sector público como privado siempre que sea posible. (MINCETUR, 2016)

Según la secretaría de turismo, el desarrollo del turismo en una región o comunidad debe ser liderado por el gobierno local o municipal. Esto se debe a la necesidad de preservar y aprovechar de manera sostenible los recursos naturales de la comunidad, así como fomentar el crecimiento económico. Sin embargo, la planificación turística de un lugar no puede ser efectiva sin una gestión adecuada por parte del gobierno local o municipal. La gestión implica la capacidad y voluntad de asegurar el funcionamiento óptimo de todas las actividades relacionadas. Por lo tanto, la gestión turística por parte del gobierno local es esencial para el desarrollo exitoso del turismo en la región o comunidad. (Secretaria General del Turismo, 2016).

2.2.2. Característica de la Gestión Turística

Es responsabilidad del gobierno local impulsar el programa de actividades turísticas, promoviendo la colaboración y participación de todos los miembros de la sociedad, incluyendo empresarios, autoridades locales y la población en general. Esto implica establecer las condiciones necesarias para el turismo y garantizar el adecuado funcionamiento de las actividades turísticas en la comunidad. Además, el gobierno local debe asegurar un ambiente propicio para la confianza empresarial. (Secretaria General del Turismo, 2016).

Es fundamental llevar a cabo una eficaz gestión turística a nivel municipal, dado que el gobierno local tiene la responsabilidad de promover el desarrollo sostenible del turismo en la comunidad. Esto implica administrar de manera adecuada los recursos naturales, culturales y humanos. Una gestión turística efectiva conlleva una serie de ventajas para todos los involucrados, incluyendo el pleno disfrute de los turistas o visitantes en el destino turístico, la maximización de los beneficios para la comunidad y la minimización de los impactos negativos en el medio ambiente y la comunidad. (Secretaria General del Turismo, 2016).

2.2.3. Modelos de gestión

2.2.3.1. Modelos generales o sistemas

Según (Llupart, 2019), uno de los modelos más conocidos de gestión de destinos se centra en la competitividad y la sostenibilidad. Este modelo es jerárquico, con la gestión de destinos en un nivel intermedio entre un nivel superior formado por la política, la planificación y el desarrollo de destinos, y un nivel inferior basado en los recursos y las atracciones. La gestión de destinos incluye diversas actividades, como organización, marketing, calidad del servicio, investigación, desarrollo de recursos humanos, financiación, gestión de visitantes y gestión de recursos y crisis. Los distintos niveles están vinculados verticalmente, pero el modelo no muestra las posibles relaciones horizontales entre los distintos factores de cada nivel ni las posibles relaciones entre las distintas actividades de la gestión de destinos.

Según (Pearce, 2016), no se trata de un modelo estricto de gestión de destinos, sino de una conceptualización de la competitividad y la sostenibilidad de los destinos. Se trata de un modelo jerárquico en el que la gestión de destinos constituye un nivel intermedio entre un nivel superior compuesto por la política, la planificación y el desarrollo de destinos, y un nivel inferior basado en los recursos y atractivos de los destinos. Según este modelo, la gestión de destinos consiste en un conjunto diverso de actividades como la organización, el marketing, la calidad del servicio, la investigación, el desarrollo de recursos humanos, la financiación, la gestión de visitantes y la gestión de recursos y crisis. Los distintos niveles están vinculados verticalmente, pero el modelo no muestra relaciones horizontales entre los distintos factores de cada nivel, como las posibles relaciones entre las distintas actividades de la gestión de destinos que los autores explican brevemente en el texto adjunto. El modelo de Crouch y Ritchie es un sistema abierto, ya que en general tiene en cuenta la influencia del macro entorno y del micro entorno competitivo en los que un destino debe adaptarse para competir. Además, estos autores destacan que estos entornos son muy dinámicos.

2.2.3.2. Modelo de proceso

Según (Llupart, 2019), a pesar de la naturaleza dinámica de los sistemas turísticos, los modelos actuales de proceso no consiguen captar explícitamente la naturaleza dinámica de la gestión turística. En general, se admite que la gestión del turismo es un proceso continuo y cíclico que garantiza la aplicación eficaz de las herramientas de planificación. Aunque el modelo original e interesante ofrece un amplio margen para la reflexión, se trata principalmente de un modelo de marketing que se centra sobre todo en la demanda, y no de un enfoque global de la gestión del turismo.

Según (Pearce, 2016), los modelos anteriores no recogen explícitamente la naturaleza dinámica de la gestión de destinos. La gestión de destinos se describe como "un proceso continuo y cíclico" que "garantiza la aplicación de instrumentos de planificación", y un proceso se define como "un conjunto de acciones lógicamente coordinadas en el tiempo y entre los actores que deben llevarlas a cabo". Otros modelos presentan la gestión de destinos como un proceso e intentan retratar esta naturaleza dinámica. Un reciente manual australiano propone que "como cualquier proceso de gestión, la gestión de destinos implica un proceso constante y continuo de planificación, ejecución, revisión y evaluación para garantizar que la visión es óptima y se alcanzan los objetivos". Por tanto, el marco que acompaña a esta afirmación se presenta explícitamente como un proceso, con flechas que indican la continuidad de los cuatro "campos de trabajo" o funciones. Aunque el marco no lo presenta muy claramente, el texto también hace hincapié en que las cuatro funciones están interrelacionadas. Por ejemplo, se afirma que la investigación y el análisis apoyan todos los aspectos del proceso de gestión de destinos.

2.2.3.3. Modelo de funciones

Según (Llupart, 2019), las funciones desempeñan un papel crucial en la gestión del turismo, ya que permiten alcanzar los objetivos identificados. Existen diversas funciones identificadas en la literatura y los modelos, pero el número y el tipo incluidos varían, así como los vínculos entre ellas, lo que hace que sea menos generalizable. Sin embargo, se está de acuerdo en que la importancia relativa de las funciones y su naturaleza e interdependencia

variarán en función de la escala del destino, el nivel de desarrollo turístico y el dominio sobre el territorio.

Según (Pearce, 2016), las funciones son aspectos clave de la gestión de destinos, ya que permiten alcanzar los objetivos identificados. En la literatura pueden identificarse múltiples funciones potenciales, y el número y los tipos de funciones incluidas varían según los modelos, al igual que los vínculos entre ellas. Algunos modelos incluyen más funciones, pero no exploran en profundidad cómo se interrelacionan estas funciones. Algunos modelos enfocan la gestión de destinos de forma diferente, presentándola como una función que opera en paralelo o está interrelacionada con otras actividades, como el desarrollo de destinos o el marketing. Esto representa una importante diferencia conceptual y práctica, ya que no está claro cómo se conectan estas actividades sin la función integradora que destacan los modelos anteriores. Sin embargo, estos modelos sí vinculan estas funciones a los objetivos, y las tres funciones de gestión, marketing y desarrollo y planificación se solapan para promover un destino competitivo. Paralelamente, existen conexiones con objetivos como el desarrollo sostenible e integrador, así como la buena gobernanza.

2.2.3.4. Modelos organizacionales

Según (Llupart, 2019), la gestión del turismo implica diversas funciones que llevan a cabo distintos agentes. Por tanto, existe una cuarta categoría de modelos que hacen hincapié en los aspectos organizativos o los sistemas de gobernanza de los destinos. Estos modelos se encuentran principalmente en informes de consultoría o en documentos como planes y estrategias de turismo. Abordan específicamente las distintas formas que pueden adoptar los marcos institucionales o recomiendan una estructura organizativa para un destino concreto.

Según Pearce (2016), la gestión de los destinos implica diversas funciones que desempeñan distintos agentes, lo que da lugar a una cuarta categoría de modelos de destino que se centran en aspectos organizativos o sistemas de gobernanza. Estos modelos suelen encontrarse en informes de consultoría o en documentos como planes y estrategias de turismo. Abordan las distintas formas que pueden adoptar los marcos institucionales y

recomiendan una estructura organizativa para un destino concreto. En cuanto a la organización, existen dos tipologías básicas en función de cómo se defina el organigrama: una organización funcional o clásica y una organización matricial o de proyecto/producto. Las dos tipologías extremas de métodos o herramientas de gestión son la "Gestión Administrativa, más propia de los sistemas de Administración Pública Local" y la "Gestión Corporativa, más cercana a los modernos sistemas corporativos centrados en el mercado."

2.2.4. Funciones de la gestión turística

2.2.4.1. Planeación

Según (Federico Marcó, 2016), la planificación es la función que inicia el ciclo estableciendo los elementos y criterios generales sobre los que se construyen los demás. Implica determinar los fundamentos que guiarán la acción futura. El proceso de planificación implica fijar objetivos, definir el estado futuro deseado y esbozar las acciones generales necesarias para alcanzarlo. Esencialmente, la planificación implica identificar los objetivos que deben alcanzarse y los cursos de acción adecuados para lograrlos.

Según (Plata, 2017), el liderazgo es un acto deliberado de ejercer una influencia formal y positiva sobre la dirección, el rumbo y el futuro de una organización. También puede considerarse como el proceso en el que los dirigentes de una empresa trazan el rumbo y diseñan el "plan de navegación" de acuerdo con la misión y la visión de la organización. Esto requiere una comprensión clara y rigurosa del entorno interno y externo de la organización.

- a) **Participativo:** Según (Plata, 2017), para alcanzar los objetivos fijados en la planificación estratégica, es importante implicar desde el principio del proceso a quienes vayan a ejecutar el plan a todos los niveles. Esta participación garantiza el compromiso de todos los individuos de la institución con el desarrollo del proceso estratégico.
- b) **Manejar un enfoque estratégico:** Según (Plata, 2017), este aspecto implica que el proceso de planificación estratégica haga hincapié tanto en "Qué hacer" y "Cómo hacerlo". El establecimiento de objetivos, operativos, programas y actividades debe ser el resultado del proceso estratégico, en lugar de ser el objetivo final en sí mismo.

- c) **Flexibilidad:** Según (Plata, 2017), los mecanismos de ajuste son una parte importante del proceso, porque una de las razones de la planificación estratégica es permitir que las organizaciones se adapten a los nuevos cambios y circunstancias de su entorno.

2.2.4.2. Organización

Según (Federico Marcó, 2016), esta función consiste principalmente en organizar la estructura de la organización para alcanzar los objetivos establecidos. Implica determinar la mejor forma de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas eficazmente. También implica establecer líneas de autoridad y responsabilidad y asociar personas y recursos a puestos específicos. Según el nivel de la organización, pueden identificarse distintas tareas de diseño organizativo. En el nivel operativo, el diseño implica analizar y describir los puestos de trabajo. Esta tarea implica determinar el conjunto de tareas que comprende cada puesto de trabajo específico, que es su contenido.

Según (Plata, 2017), el concepto tradicional se define como la existencia de un pequeño número de dirigentes que regulan las actividades de muchos subordinados. Las decisiones y los objetivos se establecen en la cúspide y luego se comunican hacia abajo para que se ejecuten. El concepto moderno añade un flujo ascendente, que permite una mayor espontaneidad e información en el lugar de trabajo mediante la participación, la autogestión, el trabajo en equipo y el autocontrol.

- a) **Área de mando:** Según (Plata, 2017), hay un límite en el número de empleados que un directivo puede supervisar, y esto es crucial para mantener el orden y la eficacia dentro de una organización. Al hacer que cada individuo dependa de un solo directivo, se minimizan los conflictos en las instrucciones y se fomenta el sentido de la responsabilidad individual.
- b) **Jerarquías:** Según (Plata, 2017), la jerarquía comprende una serie de líderes que van desde la autoridad superior hasta los agentes inferiores. Sirve de vía para las comunicaciones, que se originan o se dirigen a la autoridad superior y pasan por todos los niveles jerárquicos. La finalidad

de la jerarquía es establecer un orden de poder, autoridad y responsabilidad. Salvaguarda los derechos y obligaciones de los individuos dentro de una organización aclarando las líneas de autoridad desde arriba hacia abajo. Cuanto más claras sean estas líneas de autoridad, más eficaces serán los procesos de comunicación en la organización.

- c) **Departamentalización:** Una de las acciones organizativas que guían la división del trabajo en una organización es la asignación de responsabilidades a áreas, divisiones y departamentos bajo la autoridad de un administrador para llevar a cabo actividades específicas. (Plata, 2017).

2.2.4.3. Dirección

Según (Federico Marcó, 2016), la dirección implica tomar decisiones sobre cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la consecución de los objetivos establecidos. A medida que ascendemos en la estructura organizativa, el papel de la dirección adquiere mayor importancia porque la persona a cargo es responsable de los resultados de quienes están bajo su supervisión. Por tanto, su primera prioridad es crear las mejores condiciones posibles para que su equipo realice las tareas asignadas y logre los resultados esperados. Esto requiere competencias específicas en comunicación, liderazgo y motivación.

Según (Plata, 2017), el aspecto de la administración que se ocupa de las relaciones interpersonales se denomina dirección. Implica la capacidad de los subordinados para comprender y contribuir eficazmente a la consecución de los objetivos de la empresa. La dirección se consigue mediante la influencia interpersonal del directivo, que incluye la supervisión, la comunicación y la motivación, y en última instancia conduce a la consecución de los objetivos de la organización.

- a) **Afiliación:** Según (Plata, 2017), el término "preocupación" se refiere al acto de establecer, mantener o renovar una relación emocional positiva con otra persona. Esta relación puede describirse adecuadamente como amistad. Cualquier expresión de agrandar o querer agrandar, aceptar, perdonar, revela la naturaleza de la relación, pero excluye relaciones como las de madre e hijo, hermanos, amantes y otras similares.

- b) Poder:** Según (Plata, 2017), engloba todas las tendencias a mostrar un comportamiento dirigido a influir, dominar y controlar los recursos y las personas. Según McClellan, "es toda preocupación por controlar los medios para influir en una persona". Esta preocupación puede deducirse de las relaciones emocionales en una situación de predominio, por ejemplo: satisfacción cuando se gana algo o insatisfacción cuando se pierde.
- c) Logro:** Según (Plata, 2017), de las tres necesidades esbozadas en la declaración, la relacionada con el logro ha sido ampliamente estudiada en cuanto a su relación individual con el éxito empresarial, el estatus social y el crecimiento económico. Según el mismo autor, la abundancia de personas con una elevada necesidad de logro en un país es un factor decisivo para aprovechar las oportunidades de crecimiento económico. En el rendimiento directivo y empresarial, la necesidad de logro se considera un elemento primordial que determina el comportamiento no interpersonal. Por otra parte, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder determinan el comportamiento social e interpersonal.

2.2.4.4. Control

Según (Federico Marcó, 2016), como función de la administración, el control tiene por objeto verificar los resultados obtenidos mediante la acción organizativa y compararlos con los planes establecidos. La finalidad de los procesos de control es identificar cualquier desviación entre los objetivos planificados y los resultados reales, a fin de determinar las causas de tales desviaciones y adoptar medidas correctoras para reorientar la acción organizativa hacia los objetivos fijados.

Según (Plata, 2017), la planificación y el control están estrechamente relacionados, ya que controlar sin un plan carecería de sentido sin un parámetro que guíe tanto la acción organizativa como el proceso de control. Partiendo de esta perspectiva, es necesario que cualquier tipo de organismo, ya sea un sistema biológico humano o un gran sistema social, económico o político, cuente con instrumentos de control para minimizar los riesgos y gestionar los efectos adversos cuando se produzcan. El riesgo siempre forma parte del desarrollo, por lo que no es factible destinar todos los recursos a

eliminarlo por completo, ya que obstaculizaría el desarrollo de cualquier organización e iría en contra de la esencia misma del control. En su lugar, hay que centrarse en identificar y gestionar los riesgos de forma eficaz.

- a) **Observación:** Según (Plata, 2017), la observación consiste en utilizar nuestros sentidos para apreciar los hechos y circunstancias relacionados con el desarrollo de procesos o la ejecución de una o varias operaciones. El objetivo es obtener información directa sobre los hechos y circunstancias de un proceso en un momento determinado, y fundamentar mejor las opciones y conclusiones derivadas del mismo. Para aplicar la observación, hay que definir lo que se va a observar, determinar cuándo y dónde se va a llevar a cabo, acudir al lugar o emplazamiento del hecho y tomar nota de los aspectos importantes observados.
- b) **Inspección:** Según (Plata, 2017), el proceso consiste en examinar técnicamente las características, componentes, medidas, accesorios, elementos de seguridad, valores, cantidades, atributos técnicos y estado de un objeto, lugar o situación. El objetivo es garantizar que los atributos se corresponden con los establecidos o, en caso contrario, identificar las diferencias especificadas o especificar nuevas condiciones. Su aplicación requiere especificar lo que se va a inspeccionar, definir por qué se realiza la inspección, asignar a la persona adecuada para llevarla a cabo, recopilar la información necesaria para permitir la comparación, realizar la inspección y registrar e informar de los resultados.
- c) **Revisión analítica:** Según (Plata, 2017), el análisis es el examen crítico de una situación, proceso, resultado o información complejos mediante un enfoque analítico. Se trata de descomponer el todo en sus partes o componentes organizados para comprender a fondo su estructura, características y compararlo con un criterio o situación deseables. El propósito es tener pruebas de su estado actual y, si es necesario, proporcionar retroalimentación. Por ejemplo, se puede realizar un análisis sobre diversos aspectos como la estructura, los costes, la legalidad, el comportamiento histórico y la razonabilidad, entre otros.

2.3. Marco conceptual

- A. Competencia:** La competencia se refiere a las habilidades, capacidades y conocimientos que una persona posee para desempeñarse en su área laboral, siendo crucial definir las para garantizar la eficiencia y eficacia del personal. (Ramos Quispe, 2020).
- B. Diversidad biológica:** La diversidad biológica abarca una amplia gama de organismos vivos, especies y entornos naturales, junto con los procesos ecológicos que sustentan la vida de cada organismo. En términos más simples, se refiere a la gran diversidad de vida presente en nuestro planeta. Por otro lado, un destino turístico se define como el área o lugar que los turistas eligen visitar, ya sea por motivos de recreación, entretenimiento, descanso o para experimentar nuevas vivencias. (Mamani, 2018).
- C. Desarrollo económico:** El desarrollo económico está estrechamente vinculado con el crecimiento económico. Se refiere a la capacidad de una región o país para generar y obtener riqueza, lo que garantiza el bienestar, la prosperidad y la satisfacción de las necesidades de las personas. (Ramos Quispe, 2020).
- D. Demanda:** La demanda está estrechamente relacionada con la economía y se refiere al conjunto de bienes o servicios que los consumidores pueden adquirir en un lugar determinado para satisfacer sus necesidades. (Ramos Quispe, 2020).
- E. Destino turístico:** Un destino turístico es un lugar visitado por turistas en busca de placer, entretenimiento, ocio o nuevas experiencias. Cuando se elige un destino turístico, deben cumplirse ciertas condiciones, como accesibilidad, atractivo visual, actividades disponibles y servicios básicos. (Ramos Quispe, 2020).
- F. Empleo:** El empleo implica la realización de actividades específicas por parte de una persona a cambio de una remuneración económica. En el sector turístico, la infraestructura de transporte es esencial para permitir que los viajeros se desplacen dentro y fuera del destino turístico. (Ramos Quispe, 2020).
- G. Financiamiento:** El financiamiento es crucial para la gestión turística de los gobiernos locales, ya que depende de los fondos disponibles para alcanzar el éxito. Los municipios pueden asignar y administrar presupuestos para promover el desarrollo local. (Ramos Quispe, 2020).

- H. Gestión de calidad:** La gestión de calidad es un proceso sistemático orientado a cumplir con las expectativas de los clientes, en este caso, los turistas. Consiste en realizar actividades de manera eficiente para garantizar su satisfacción y superar sus expectativas. (Ramos Quispe, 2020).
- I. Gestión turística:** La gestión turística implica la administración de los recursos destinados a atraer y retener visitantes. Esto incluye recursos naturales, culturales, gastronómicos y otros, con el objetivo de promover un turismo sostenible y culturalmente enriquecedor. (Ramos Quispe, 2020).
- J. Gestión turística municipal:** La gestión turística municipal implica acciones realizadas por los gobiernos locales para planificar, coordinar y controlar el turismo en su jurisdicción. Esto incluye la participación de la comunidad, el apoyo a empresas locales y la actualización de sistemas de información turística. (Ramos Quispe, 2020).
- K. Infraestructura:** La infraestructura comprende los elementos y servicios necesarios para el funcionamiento adecuado de una ciudad, país u organización. En el contexto turístico, esto incluye la infraestructura de transporte, alojamiento, comunicaciones y otros servicios básicos. (Mamani, 2018).
- L. Instrucción:** La instrucción se refiere a actividades y eventos diseñados para satisfacer las necesidades educativas de los actores en el sector turístico, incluidos funcionarios, personal y emprendedores. (Mamani, 2018).
- M. Inventario de recursos turísticos:** El inventario de recursos turísticos proporciona información sobre los lugares turísticos, clasificándolos según sus características naturales y culturales, con el objetivo de promover su desarrollo turístico. (Ramos Quispe, 2020).
- N. Rentabilidad:** La rentabilidad se refiere a los beneficios obtenidos como resultado de actividades económicas. En el turismo, la rentabilidad es una meta importante para las empresas y destinos, buscando maximizar los beneficios y asegurar su sostenibilidad económica. (Mamani, 2018).
- O. Recursos humanos:** Los recursos humanos son fundamentales para cualquier organización, ya que influyen en su productividad y rentabilidad. En el turismo, se refiere al personal que trabaja en empresas y destinos turísticos, cuyas habilidades y capacidades son clave para su éxito. (Ramos Quispe, 2020).

- P. Sostenibilidad:** La sostenibilidad implica el uso responsable y equitativo de los recursos naturales, asegurando su conservación para las generaciones futuras. En el turismo, esto implica prácticas que minimizan el impacto ambiental y promueven el desarrollo socioeconómico local. (Ramos Quispe, 2020).
- Q. Tecnología:** La tecnología ha transformado la forma en que operan los sectores económicos, incluido el turismo. Si bien inicialmente hubo resistencia a su adopción, hoy en día es crucial para la competitividad del sector. (Mamani, 2018).
- R. Turismo:** El turismo es una actividad recreativa que implica viajar para descubrir nuevos lugares, experimentar nuevas culturas o simplemente relajarse y descansar. Permite a las personas alojarse temporalmente en destinos turísticos mientras disfrutan de sus atracciones y servicios. (Ramos Quispe, 2020).

2.4. Variable de estudio

2.4.1. Identificación de la variable

Gestión turística.

2.4.2. Conceptualización de la variable

La gestión turística se refiere a la serie de procesos coordinados y planificados destinados a alcanzar los objetivos establecidos en un destino turístico, involucrando la coordinación de diversas entidades o instituciones. (Federico Marcó, 2016).

2.4.3. Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
Gestión turística	Planificación:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participativo. ➤ Manejar un enfoque estratégico. ➤ Flexibilidad
	Organización:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área de mando jerarquías ➤ Departamentalización
	Dirección:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Afiliación ➤ Poder ➤ Logro
	Control:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Observación ➤ Inspección ➤ Revisión analítica

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación se clasifica como básica, con el propósito de ampliar el conocimiento sin aplicarlo directamente, generando nuevas teorías que podrían ser utilizadas en investigaciones aplicadas. Según (Ñaupas, 2014), la investigación es básica ya que su enfoque se centra en profundizar en el cuerpo de conocimiento científico existente sobre determinada la realidad. Su objeto de estudio son las teorías científicas, las cuales son analizadas con el fin de mejorar su contenido. Esta investigación también se describe como pura, básica o sustantiva.

3.2. Alcance o nivel de la investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo. Según (Hernández-Sampieri, 2018), Los estudios descriptivos tienen como objetivo definir las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u otros fenómenos sujetos a análisis. Se considera una investigación descriptiva cuando se busca identificar ciertas características de grupos o individuos. Además, este tipo de estudios persigue comprender la relación o nivel de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. Al evaluar esta relación, se mide y cuantifica cada una de las variables presuntamente relacionadas para luego analizar su conexión.

3.3. Enfoque de la investigación

El enfoque para la presente investigación es cualitativo; según (Ñaupas, 2014), El enfoque cualitativo emplea la recopilación y análisis de datos para responder preguntas de investigación y validar hipótesis previamente formuladas. Se basa en la medición de variables y el uso de instrumentos de investigación, así como en el empleo de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para el tratamiento y análisis de datos, incluyendo la prueba de hipótesis. Este enfoque implica la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño estructurado de la investigación, la selección de muestras, entre otros aspectos. Se sostiene que este método científico y sus técnicas específicas son rigurosos y representan la única manera de llegar a la verdad o descubrir nuevos conocimientos científicos. Este enfoque de investigación se inspira en métodos utilizados en las ciencias naturales y formales.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental transversal, porque no se manipulará ninguna de las variables dentro del área de estudio de la comunidad de Ccaccacollo según (Hernández-Sampieri, 2018), un estudio no experimental es cuando: No se genera ninguna situación, si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas internacionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables dependientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron al igual que sus efectos.

3.5. Población

3.5.1. Población

Para efectos de esta investigación se considera como fuente de información a la población de la comunidad de Ccaccacoyo.

3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Para la técnica de la presente investigación se utiliza, las entrevistas que serán aplicadas a los pobladores de la comunidad de Ccaccacoyo.

3.6.2. Instrumento

Los instrumentos de la investigación será la guía de entrevista, lo cual estará sumamente relacionados con la variable, todo ello será tomados a los pobladores de la comunidad de Ccaccacoyo.

3.7. Plan de análisis de datos

Para el análisis de los datos se utiliza la entrevista a los pobladores de la comunidad de Ccaccacoyo para la mejor interpretación.

Conclusión

- **PRIMERO:** La **gestión turística** en la comunidad de Ccaccacollo, no es la correcta de tal manera que la capacitación en los directivos, y los comuneros es lamentable, al no contar o tener un conocimiento a profundidad de cómo llevar a cabo una gestión turística. También se destacaron los desafíos comunes en la gestión turística relacionados con la planificación, organización, dirección y control dentro de la comunidad. Se resaltó la necesidad de contar con un equipo dedicado exclusivamente a la gestión del turismo en la comunidad, encargado de desarrollar planes y proyectos, preservar el patrimonio turístico y estar preparado para satisfacer la demanda y oferta turística generada por los atractivos locales que se promocionan. En tal sentido (Federico Marcó, 2016), dice que la gestión, se define como el conjunto de procedimientos que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos establecidos. Además, la gestión implica que las acciones emprendidas para alcanzar los objetivos y metas de la organización no se realizan al azar, sino que son el resultado de la planificación y la coordinación adecuada entre los departamentos internos.
- **SEGUNDO:** En la **planificación** turística de la comunidad de Ccaccacoyo, se evidenció la importancia de una buena planificación, ya que al ser una comunidad turística es esencial realizar una planificación turística sólida y apropiada, dado que implica la participación de directivos, miembros de la comunidad y operadores en todas las etapas del proceso turístico. Esto es aún más crucial en el caso de la comunidad, ya que serán los principales beneficiarios y esto permitirá el desarrollo de un turismo armonioso y planificado en el distrito de Taray, tanto para los miembros de la comunidad como para los empresarios del sector turístico, integrando así la actividad turística en la economía local. En tal sentido (Federico Marcó, 2016), indica que el proceso de planificación implica fijar objetivos, definir el estado futuro deseado y esbozar las acciones generales necesarias para alcanzarlo. Esencialmente, la planificación implica identificar los objetivos que deben alcanzarse y los cursos de acción adecuados para lograrlos.
- **TERCERO:** La **organización** turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito de Taray, se halló la falta de organización por parte de los funcionarios de la comunidad, los cuales tienen bajos o poca información de las principales funciones que deben saber y tener. También se explicó que para lograr un desarrollo óptimo de

la oferta turística, no solo deben participar los funcionarios públicos, sino que también es fundamental la presencia de los actores involucrados, como los operadores turísticos, que incluyen hoteles, agencias de viajes, servicios de transporte turístico, profesionales del sector turístico y todos los demás actores relacionados. En tal sentido (Federico Marcó, 2016), dice que esta función consiste principalmente en organizar la estructura de la organización para alcanzar los objetivos establecidos. Implica determinar la mejor forma de dividir el trabajo, agrupar y coordinar las tareas eficazmente. También implica establecer líneas de autoridad, responsabilidad y asociar personas y recursos a puestos específicos, según el nivel de la organización, pueden identificarse distintas tareas de diseño organizativo.

- **CUARTO:** Con respecto a la **dirección**, las personas de la comunidad de Ccaccacollo consideran que una relación efectiva entre ambas partes se basa en la interacción primordial entre la planificación, la organización y la realización de talleres de capacitación, promoviendo así el desarrollo del área productiva. Una relación eficiente se establece cuando se colabora estrechamente con los sectores encargados del desarrollo de la oferta turística, respaldando eventos locales y fortaleciendo la actividad turística a nivel nacional, entre otras iniciativas. En tal sentido (Federico Marcó, 2016), indica que la dirección implica tomar decisiones sobre cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la consecución de los objetivos establecidos. A medida que ascendemos en la estructura organizativa, el papel de la dirección adquiere mayor importancia porque la persona a cargo es responsable de los resultados de quienes están bajo su supervisión. Por tanto, su primera prioridad es crear las mejores condiciones posibles para que su equipo realice las tareas asignadas y logre los resultados esperados. Esto requiere competencias específicas en comunicación, liderazgo y motivación.
- **QUINTO:** En la comunidad de Ccaccacollo, se pudo observar que no hay un buen **control**, eso se ve reflejado al no contar con una buena planificación y organización en la gestión turística dado que el 60% de los encuestados considera que la oferta turística en el distrito es insuficiente debido a una gestión turística deficiente, se puede observar que el progreso del turismo en la comunidad de Ccaccacollo está en una etapa inicial, ya que está emergiendo como un atractivo turístico. Se prevé que el desarrollo de la oferta turística seguirá aumentando gradualmente. En relación con esto, se percibe que la gestión municipal se encuentra en un nivel intermedio, según

lo confirma el 50% de los encuestados. En tal sentido Según (Federico Marcó, 2016), como función de la administración, el control tiene por objeto verificar los resultados obtenidos mediante la acción organizativa y compararlos con los planes establecidos. La finalidad de los procesos de control es identificar cualquier desviación entre los objetivos planificados y los resultados reales, a fin de determinar las causas de tales desviaciones y adoptar medidas correctoras para reorientar la acción organizativa hacia los objetivos fijados.

Recomendación

➤ Se recomienda al presidente de la comunidad de Ccaccacollo implementar estrategias para mejorar la gestión turística, tales como la obtención de recursos para promover y estandarizar los servicios turísticos, así como mejorar la coordinación con individuos e instituciones. También se sugiere promover el turismo mediante la planificación y ejecución de proyectos para el desarrollo turístico, aprovechando los recursos locales disponibles. Se recomienda fortalecer las relaciones entre la comunidad y el gobierno local mediante acuerdos y alianzas para fomentar la inversión privada en el sector turístico.

➤ Asimismo, se aconseja al presidente de la comunidad de Ccaccacollo reforzar las actividades de planificación turística y los instrumentos de gestión, asegurando una distribución territorial adecuada y circuitos turísticos en buenas condiciones. Se sugiere mejorar e incrementar la infraestructura turística, incluyendo el mantenimiento de los servicios básicos en las zonas turísticas y mejorar el acceso a las vías, así como proteger el patrimonio turístico de la comunidad.

➤ Se sugiere que los directivos comunitarios organicen talleres de sensibilización dirigidos a la sociedad local sobre el turismo en su área. También se sugiere una coordinación efectiva para garantizar la seguridad y la salud de los turistas, tanto nacionales como extranjeros, como un valor agregado.

➤ Se recomienda al presidente de la comunidad, o se aconseja al presidente, trabajar en la comunicación y promoción del turismo local para que la comunidad Ccaccacollo sea reconocido como un destino turístico sostenible. Se sugiere utilizar la publicidad en redes sociales, carteles, etc., para promocionar el turismo de manera efectiva a nivel mundial.

➤ Para un mejor control, se sugiere que el presidente, directivos y los habitantes continúen recibiendo capacitación en materia turística, especialmente en servicio al cliente y turismo sostenible, y que se generen programas de sensibilización dirigidos a todos los proveedores de servicios turísticos, líderes y la comunidad en general.

ANEXOS

Referencias

- Carrasco, J. B. (2009). *GESTIÓN DE PROCESOS*. Santiago, Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.
file:///C:/Users/Elviz/Downloads/Gestion_de_Procesos_Juan_Bravo_Carrasco.pdf
- César Camisón, S. C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aa913a5322feafd3d8.pdf>
- Federico Marcó, H. A. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche, Buenos Aires . Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Guerrero Millan , M. (2020). *La gestión del turismo sostenible en el destino turístico de Acapulco*. Mexico.
<https://cienciasadm.vastyp.uat.edu.mx/index.php/ACACIA/article/view/262/293>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA CUALITATIVA Y MIXTA*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Laritza, G. V. (2016). *FUNDAMENTOS TEÓRICOS PARA UNA GESTIÓN TURÍSTICA DEL PATRIMONIO CULTURAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LA AUTENTICIDAD*.
http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55744.pdf
- Llupart, M. R. (2019). *Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas*. Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, Ecuador .
<file:///C:/Users/Elviz/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionTuristica-7001764.pdf>
- Mamani, M. D. (2018). *LA GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE ILABAYA* .

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, TACNA.

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/692/Alvarado-Mamani-Melenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pearce, D. G. (2016). *MODELOS DE GESTIÓN DE DESTINOS*. Buenos Aires, Argentina.

<https://www.redalyc.org/pdf/1807/180743275001.pdf>

Plata, C. A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO*.

BOGOTÁ, Colombia: UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO

LOZANO. [https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-](https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf)

[Administrativo.pdf](https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf)

Quispe Sallo, R. -T. (2018). *GESTIÓN MUNICIPAL Y TURISMO SOSTENIBLE EN EL*

DISTRITO DE CHINCHERO, URUBAMBA, CUSCO - 2018. cusco.

<http://hdl.handle.net/20.500.12918/4996>

Ramos Quispe, A. A. (2020). *Gestión turística municipal y turismo sostenible en el distrito*

de San Antonio, Cañete – 2020. Cañete. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1310>

Rivas, H. (2016). *Elementos para la gestión*. Santiago de Chile, Chile: Universidad San

Sebastián. Diciembre 2016. [https://www.sernatur.cl/wp-](https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/Manual-de-Destinos-Elementos-para-la-gestio%CC%81n-de-destinos-turisticos-1.pdf)

[content/uploads/2018/11/Manual-de-Destinos-Elementos-para-la-gestio%CC%81n-](https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/Manual-de-Destinos-Elementos-para-la-gestio%CC%81n-de-destinos-turisticos-1.pdf)

[de-destinos-turisticos-1.pdf](https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/Manual-de-Destinos-Elementos-para-la-gestio%CC%81n-de-destinos-turisticos-1.pdf)

Cronograma

Cronograma de actividades																						
		Jul.2023				Ago.2023				Set.2023			Nov.2023				Feb .2024					
		1	2	3	3	7	9	1	1	4	1	2	2	5	6	9	16	1	1	1	2	
					0			0	4		3	1						7	8	9	6	
N°	ACTIVIDADES																					
1	Definición y aprobación del título de proyecto de tesis					X																
2	Diseño y elaboración del proyecto de Investigación						X															
3	Presentación y aprobación del plan de tesis.							X	X													
4	Elaboración de instrumentos de investigación									X	X											
5	Aplicación de los instrumentos de investigación											X	X									
6	Procesamiento de análisis de datos													X	X							
7	Redacción del informe final															X	X					
8	informa final																X					
9	Presentación del informe final																X	X				
10	Aprobación y sustentación del trabajo de tesis																	X		X		

Presupuesto

RECURSOS	MONTO	
BIENES		
Material de escritorio	S/.	50.00
SERVICIOS		
Movilidad	S/.	150.00
Viáticos	S/.	600.00
Servicio de comunicación	S/.	70.00
Servicios de internet	S/.	200.00
Tipo y fotocopias	S/.	80.00
TOTAL, DE EGRESOS	S/.	1,150.00

Matriz de operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
Gestión turística: La gestión turística se define como el conjunto de procedimientos que se llevan a cabo para el logro de los fines trazados en el destino turístico con la debida planificación y la coordinación de los distintos organismos. (Federico Marcó, 2016).	Planificación: El aspecto de la administración que se ocupa de las relaciones interpersonales se denomina dirección. Implica la capacidad de los subordinados para comprender y contribuir eficazmente a la consecución de los objetivos de la empresa. La dirección se consigue mediante la influencia interpersonal del directivo, que incluye la supervisión, la comunicación y la motivación, y en última instancia conduce a la consecución de los objetivos de la organización, (Plata, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participativo. ➤ Manejar un enfoque estratégico. ➤ Flexibilidad
	Organización: El concepto tradicional se define como la existencia de un pequeño número de dirigentes que regulan las actividades de muchos subordinados. Las decisiones y los objetivos se establecen en la cúspide y luego se comunican hacia abajo para que se ejecuten. El concepto moderno añade un flujo ascendente, que permite una mayor espontaneidad e información en el lugar de trabajo mediante la participación, la autogestión, el trabajo en equipo y el autocontrol. (Plata, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área de mando ➤ Jerarquías ➤ Departamentalización
	Dirección: El aspecto de la administración que se ocupa de las relaciones interpersonales se denomina dirección. Implica la capacidad de los subordinados para comprender y contribuir eficazmente a la consecución de los objetivos de la empresa. La dirección se consigue mediante la influencia interpersonal del directivo, que incluye la supervisión, la comunicación y la motivación, y en última instancia conduce a la consecución de los objetivos de la organización (Plata, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Afiliación ➤ Poder ➤ Logro
	Control: Partiendo de esta perspectiva, es necesario que cualquier tipo de organismo, ya sea un sistema biológico humano o un gran sistema social, económico o político, cuente con instrumentos de control para minimizar los riesgos y gestionar los efectos adversos cuando se produzcan. El riesgo siempre forma parte del desarrollo, por lo que no es factible destinar todos los recursos a eliminarlo por completo, ya que obstaculizaría el desarrollo de cualquier organización e iría en contra de la esencia misma del control. En su lugar, hay que centrarse en identificar y gestionar los riesgos de forma eficaz (Plata, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Observación ➤ Inspección ➤ Revisión analítica

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Variables y dimensiones	Método	Población y muestra	Técnicas e instrumento
¿Cómo es la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023?	Describir como es y cómo debería ser la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023.	Gestión turística ✓ Planificación turística ✓ Organización ✓ Dirección ✓ Control	Tipo: Básico Enfoque Cualitativo Diseño No experimental Transversal Alcance: Descriptivo	Población: Comunidad de Ccaccacollo	Técnicas: - Entrevista Instrumentos: - guía de entrevista
Problemas Específicos	Objetivos Específicos				
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la planificación de la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023? ¿Cómo es la organización de la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023? ¿Cómo es la dirección de la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023? ¿Cómo es el control de la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> Describir como es y cómo debería ser la planificación de la gestión turística, en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023. Describir como es y cómo debería ser la organización de la gestión turística, en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023. Describir como es y cómo debería ser la dirección de la gestión turística, en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023. Describir como es y cómo debería ser el control de la gestión turística en la comunidad de Ccaccacollo del distrito Taray 2023. 				