UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DE UCAYALI, 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CAROLYN DORIS MARY ESCALANTE CALERO

NICOLÁS LOPEZ GAVILAN

VÍCTOR ANDRÉS BARDALES PEREZ

PUCALLPA – PERÚ

2018

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Leydi Perez Guimaraez ……
Presidente

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía ……
Miembro

Mg. Edgar Guizado Moscoso ……
Miembro

Mg. Manuel Rocha Gonzales ……
Asesor

Bach. Carolyn Doris Mary Escalante Calero ……
Tesista

Bach. Nicolás Lopez Gavilan ……
Tesista

Bach. Víctor Andrés Bardales Pérez ……
Tesista

DEDICATORIA

A Dios, por guiarnos y sobre todo por habernos permitido llegar hasta este punto.

A nuestros queridos padres, por brindarnos su apoyo incondicional y valiosos consejos.

A nuestros familiares, amigos, compañeros de estudio, por formar parte de este logro.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional De Ucayali, nuestra alma mater, por habernos albergado durante los cinco años de estudios.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, quienes nos brindaron sus conocimientos y valiosas enseñanzas.

A nuestro asesor, Mg. Manuel Rocha Gonzales, por su orientación y apoyo indesmayable en la culminación de nuestra tesis.

A nuestros compañeros de estudio, por los momentos de convivencia en las aulas.

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN iii

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN xi

ABSTRACT xii

INTRODUCCIÓN xiii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Descripción del problema 1

1.2. Formulación del problema 7

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 8

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 9

1.4.1. Hipótesis general 9

1.4.2. Hipótesis específicas 9

1.5. Variables 10

1.5.1. Definición conceptual de variables 10

1.5.2. Definición operacional de variables 10

1.6. Operacionalización de variables 12

1.7. Justificación e importancia 13

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 15

2.1. Antecedentes 15

2.1.1. Gestión turística 15

2.1.2. Desarrollo turístico 17

2.2. Bases teóricas 19

2.2.1. Gestión turística 19

2.2.2. Desarrollo turístico 29
2.3. Definición de términos básicos 39
2.3.1. Gestión turística 39
2.3.2. Desarrollo turístico 41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 45
3.1. Método y diseño de investigación 45
3.1.1. Método de investigación 45
3.1.2. Diseño y esquema de la investigación 45
3.2. Población y muestra 45
3.2.1. Población 46
3.2.2. Muestra 47
3.2.3. Muestreo 48
3.3. Procedimiento de recolección de datos 48
3.4. Tecnicas e instrumentos de recolección de datos 49
3.5. Procesamiento de recolección de datos 50
3.6. Tratamiento de los datos 50
3.7. Presentacion de los datos 50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 52
4.1. Resultados 52
4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones 52
4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis 59
4.1.3. Discusión de resultados 64
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 70
5.1. CONCLUSIONES 70
5.2. RECOMENDACIONES 73

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 76

ANEXO…….....86

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores 12

Tabla 2. Nivel alcanzado de la variable gestión turística 52

Tabla 3. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestión turística 53

Tabla 4. Nivel alcanzado de la variable desarrollo turístico 54

Tabla 5. Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable desarrollo turístico 54

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: gestión económica……55

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: gestión social 56

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: gestión cultural 57

Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: gestión política…….....58

Tabla 10. Escala de correlación de Pearson 60

Tabla 11. Relación entre gestión y desarrollo turístico 61

Tabla 12. Relación entre gestión económica y desarrollo turisitico..... 61

Tabla 13. Relación entre gestión social y desarrollo turístico 62

Tabla 14. Relación entre gestión cultural y desarrollo turístico 63

Tabla 15. Relación entre gestión social y desarrollo turístico 64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de la investigación 46

Figura 2. Fórmula para calcular la muestra..... 47

Figura 3. Porcentajes obtenidos de la variable gestión turística 53

Figura 4. Porcentajes obtenidos de la variable desarrollo turistico 55

Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión gestión económica..... 56

Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión gestión social..... 57

Figura 7. Porcentajes obtenidos de la dimensión gestión cultural..... 58

Figura 8. Porcentajes obtenidos de la dimensión gestión política..... 59

LISTA DE ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia..... 87

Anexo 2. Instrumento 1……89

Anexo 3. Instrumento 2 91

RESUMEN

El presente estudio, se realizó con el propósito de conocer la relación de la gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, investigación que puede servir como insumo para tomar mejores decisiones en beneficio del turismo en general.

El estudio respondió a una investigación descriptiva correlacional, con diseño transeccional correlacional, se aplicó a 36 colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, para la variable gestión turística, y la variable desarrollo turístico se aplicó a 36 turistas que visitan la región, ambas encuestas contaron con 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, los resultados de las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSS V24).

Existe 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, concluyendo, la gestión que realiza la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali no contribuye el desarrollo turístico de la región.

Palabras clave: Gestión, desarrollo, turístico, competitividad.

ABSTRACT

The present research was carried out with the purpose of knowing the relation between management and tourist development in the Regional Management of Foreign Trade and Tourism of Ucayali, 2017, research that can serve as a component to take better decisions for the benefit of tourism in general.

The research responds to a descriptive correlational research, with transectional correlational design, it was applied to 36 collaborators of the Regional Management of Foreign Trade and Tourism of Ucayali, for the variable tourist management and the variable tourist development, it was applied to 36 tourists who visit the region, both surveys had 20 closed questions, 5 response options, the results were processed in the Excel program, and the data analysis was made through the Pearson statistical test of correlation coefficient program (SPSS V24).

There is a very low positive and non-significant relation between the management and the tourist development in the Regional Management of Foreign Trade and Tourism of Ucayali, 2017, concluding that the administration the Regional Management of Foreign Trade and Tourism of Ucayali does, does not contribute to the tourist development of the region.

Keywords: Management, development, tourism, competitiveness.

INTRODUCCIÓN

El sector turístico es una de las principales fuentes de ingresos de las diferentes ciudades, la gestión radica en el aprovechamiento de los recursos naturales y artificiales que posee, promoviendo el buen manejo y la conservación de los recursos naturales, donde converjan las acciones del Estado para crear las condiciones necesarias, los empresarios promoviendo sus inversiones, los trabajadores para mostrar sus capacidades, con el único propósito de entregar un buen servicio a los visitantes, quienes al final son los que reciben el servicio y la satisfacción de haber conocido el centro turístico visitado.

Un número creciente de destinos de todo el mundo se han abierto al turismo y han invertido en él, haciendo del mismo un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo y de empresas, la generación de ingresos de exportación y la ejecución de infraestructuras, sin embargo en la Region Ucayali, el desarrollo del turismo está en sus inicios, para ello el sector turismo hace una serie de esfuerzos, por lo que está propiciando reuniones con los empresarios, artesanos, la sociedad civil de Pucallpa, con el propósito de crear las condiciones necesarias para llegar a los destinos turísticos, y para ello necesitamos dotar de buena infraestructura a todos nuestros destinos, dicho sea de paso significa inversiones significativas, constituyéndose en un problema crucial, por estos motivos realizamos el presente trabajo de investigación, bajo la siguiente estructura:

Capítulo I: Problema de Investigación: El presente capítulo contiene la descripcion del problema, la formulación del problema, los objetivos, la hipótesis general y específicos, las variables, la operaionalización de las variables, la justificación e importancia.

Capítulo II: Marco Teórico: Este capítulo contiene 5 antecedentes y 5 teorías por variable, asimismo contiene la definición de términos básicos por variable.

Capítulo III: Marco Metodológico: Este contiene, el tipo de investigación, el diseño y esquema de investigación, la población, la muestra y el muestreo, también contiene la técnica para la formulación de instrumentos de recolección de datos, y finalmente la técnica de recojo.

Capítulo IV: Resultados y Discusión: Este capítulo, contiene los resultados del trabajo de campo, la prueba de la hipótesis general y de las específicas y la discusión de resultados.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones: El presente capitulo contiene 7 conclusiones y 7 recomendaciones.

Finalmente, la investigación contiene las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El sector turístico se ha convertido en una de las principales fuentes de ingresos de los diferentes países, la importancia radica en el aprovechamiento de sus recursos naturales y artificiales de un lugar determinado, propiciando el buen manejo de conservación en el caso de recursos naturales y el cuidado de los mismos en general, donde se muestra una participación activa de los empresarios y sus trabajadores, con el propósito de entregar un buen servicio a los visitantes, quienes al final se llevan la satisfacción de haber conocido el centro turístico visitado.

De ahí, según (Garijo, 2017), mientras en algunas ciudades como Barcelona o Palma se producen protestas contra la gentrificación, el negocio del turismo sigue una tendencia imparable. La otra cara de la moneda es Barcelona, donde el negocio turístico está poniendo a prueba la vida en la ciudad y complicando el acceso a la vivienda con un incremento del alquiler turístico frente al de larga duración. Daniel, de la Asamblea de Barrios por un Turismo Sostenible, señala que existe una "hiperinflación" continua en los precios de la vivienda que se da por una combinación del sector turístico e inmobiliario. La ciudad está "completamente saturada" y el crecimiento del turismo ha llevado a que la economía de la ciudad se haya volcado hacia ese sector. "Puedo tener doce tiendas de *souvenirs* al lado de mi casa, pero es

más difícil tener una ferretería o una zapatería que no sea de lujo", señala este miembro de la asamblea que vive en el centro de Barcelona. Los problemas de movilidad que afectan al tránsito y a los peatones, la contaminación del aire por el incremento de cruceros o el aumento de la generación de residuos son otros de los problemas que apunta.

De igual manera, de acuerdo a (Entorno Turístico, 2017), el sector turismo en México, aún en estos días, presenta un cumulo de problemas que urge corregir. Existe una mala planeación, gestión, coordinación y articulación entre las políticas públicas y privadas en materia turística. Por otro lado, la oferta está desarticulada, por lo que el turista no encuentra en la mayoría de los casos motivos para salir y conocer más allá de los centros históricos de las ciudades importantes en cada estado. Las autoridades del sector turístico no trabajan de manera conjunta en la promoción y comercialización de destinos, gestión de nuevos productos, atracciones turísticas e infraestructura de apoyo al sector, lo que trae como efecto un modelo tradicional de organización y operación turística a nivel institucional, rezago del sector público y acciones y estrategias desarticuladas en el sector turismo.

Por otro, en Perú, según (Falvy, 2017), no me extraña esta actividad que tiene en Machu Picchu una joya reconocida a nivel mundial, sigue hoy en día, discutiéndose sobre el aeropuerto de Chinchero, sin tomar en cuenta que el acceso y visita a las famosas ruinas está en su tope y es de lo más rudimentario. Se accede vía

vagones de tren que recorren el trecho desde Ollantaytambo en una trocha angosta no exclusivos para turistas y estos se tienen que introducir en ómnibuses para acceder a las ruinas. No voy a exponer en este artículo, el caso que el turismo en el Perú es una actividad no comprendida a todo nivel y el que los diversos gobiernos han siempre privilegiado el número de turistas en general y ni siquiera han sido capaces de que la pista 2 del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, dado en concesión a Lima Airport Partners, construya por problemas de tipo burocrático e inverosímiles dicha pista tan necesaria para el tráfico aéreo actual. En este contexto Jaime Campoamor de la BBC Mundo nos advierte de los 6 países latinoamericanos que están entre los más competitivos del mundo en turismo. El Perú no está dentro de ellos. Estamos en el puesto 51 a nivel competitivo mundial; detrás de Chile y Argentina.

Mientras tanto en la Región Ucayali se observa una gestión turística lenta, opaca, si bien es cierto en los últimos años tuvimos un dinamismo económico alto, es porque el Gobierno Regional ha estado ejecutando grandes obras, como la pavimentación de las calles y conexión de agua y desagüe, y la electrificación de la ciudad de Pucallpa, producto de ello tenemos la presencia de 2 supermercados, pero esto no significa que hayamos mejorado en atractivos turísticos, toda vez que contamos con una gran diversidad biológica (ecosistemas, especies y material genético), paisajes naturales, y una población indígena integrada por diversas etnias, lo que le convierte a la región en un potencial destino turístico, sin embargo nos

encontramos con varios cuellos de botella, entre ellos la región atraviesa por una situación de congestión en la provisión de energía eléctrica que está poniendo en riesgo su abastecimiento en el futuro próximo. Asimismo, la ausencia de trabajos de mantenimiento continuos en la infraestructura vial, por otro lado, la insuficiente infraestructura portuaria dificulta la conectividad intrarregional, aunado a ello la región enfrenta un importante problema asociado a la aún limitada calidad técnica de las burocracias estatales, pero la gestión turística está íntimamente ligada al desarrollo turístico, para que nuestra investigación sea completa nos permitimos evaluar esta variable en sus diferentes contextos.

Según Gallén (2016), definitivamente, la inestabilidad política española no afecta a su principal industria. El turismo vive su particular Edad de Oro y España puede incluso desbancar a Estados Unidos como segundo país del mundo con mayor número de viajeros recibidos. Según el Turespaña dependiente del Ministerio de Industria y Turismo hasta junio llegaron a España 50,8 millones de visitantes extranjeros, un 6,3% más que en 2015. Las previsiones de la patronal turística Exceltur hablan por sí solas, el país recibirá 74 millones de turistas, seis millones más que el pasado año y el PIB ligado a estas actividades aumentará un 4,4%. No son pocos los indicadores que muestran el éxito de este negocio que movió el pasado año 50.947 millones de euros, un 11,5% de la economía española. El tráfico aéreo vivió su mejor julio de la historia, con un aumento del 11,1% en comparación al mismo mes del año anterior y en los siete primeros

meses del año 129,5 millones de viajeros pasaron por uno de los 46 aeropuertos que gestiona Aena, es decir, un 11,6% más respecto al año anterior.

Del mismo modo, en Costa Rica de acuerdo a María (2017), los turistas que llegan a Costa Rica lo hacen por su clima, la seguridad, el costo del viaje, sus atractivos naturales y la experiencia turística que ofrece. Es por ello que el país registra una de las estadías más altas de todo el mundo, con un promedio de 12,2 noches por visitante. Así lo confirman estudios del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en los que se explica que los visitantes que más tiempo se quedan son los europeos, con un promedio de 18,1 noches, mientras que los latinoamericanos se quedan un aproximado de 14,3 noches, los canadienses 16,5 y los estadounidenses 12,3. Los visitantes que menos tiempo se quedan son los centroamericanos, que permanecen por unas 7 noches. De esos visitantes, la mayoría arriba al país con motivos vacacionales, por lo general en viajes familiares y se hospedan en hoteles, con destino a actividades de sol y playa, ecoturismo, aventura y bienestar. El interés por la naturaleza tiene una fuerte predominancia, de hecho, en 2016 un 50% de los turistas visitaron alguno de los Parques Nacionales.

Avanzando en este razonamiento, según (Lampadia, 2017), en la industria del turismo continúa haciendo una verdadera diferencia en la vida de millones de personas impulsando el crecimiento, creando empleos, reduciendo la pobreza y fomentando el desarrollo. El Perú, figura en la lista de los diez países más competitivos en turismo en

América Latina. Precisa que el Perú recibe alrededor de 3.5 millones de turistas internacionales (un número que representa solo el 0.17% del turismo global), que generan divisas por US$ 3,319 millones con un gasto promedio por viajero de US$ 960. El Perú solo destaca en recursos naturales y culturales, ubicándose en la posición 4 y 24 del mundo, respectivamente. Además, registra posiciones medias en apertura internacional (puesto 12), infraestructura de servicios turísticos (45), recursos humanos y mercado de trabajo (62) y priorización de viajes y turismo (69). Nuestro potencial cubre todas las demandas del turismo global en áreas como naturaleza, aire libre y cultura. Nuestros atractivos incluyen lo arqueológico, cultural, gastronómico, de aventura, vivencial y ecoturismo, entre otros. El desarrollo del Perú está por debajo de su potencial.

Sin embargo en Ucayali, de acuerdo a Vega (2017), la Cámara Regional de Turismo, está abocado a trabajar exclusivamente en pro del desarrollo del turismo de la región Ucayali, producto de ese trabajo según (Gaceta Ucayalina, 2017), se están promoviendo una serie de actividades turísticas, como el programa por el día del cacao y el chocolate ucayalino, el festival de camu camu en Pucallpa, el festival del carnaval que ya es una tradición, y la fiesta tradicional que atrae más turistas en la Región es San Juan, en esta fecha es costumbre que cientos de personas acuden a lagunas, ríos y playas para celebrar. Para este año, durante esta festividad, el sector turismo de Ucayali estimó que llegaron 40.000 visitantes. Sin embargo para seguir desarrollando el turismo en la Región Ucayali, falta mucho por hacer

especialmente por la Dirección Regional de Turismo, es por ello Giovana Vega exhorto a las autoridades para que sigan apoyando al sector turístico, “Porque les estamos demostrando que a través del turismo estamos haciendo una cadena productiva muy grande, se está trabajando con los artesanos, los artistas, los agricultores, con pesquería, el tema del Paiche, la Gamitana, o sea, la cadena está empezando a crecer y mucha gente no se ha dado cuenta de esto, es nuestra preocupación cómo se está comportando esta actividad en nuestra región, es por ello que realizamos el presente trabajo de investigación, por lo que nos planteamos los siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo es la relación de la gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la relación de la gestión económica y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017?
- ¿Cómo es la relación de la gestión social y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017?

- ¿Cómo es la relación de la gestión Cultural y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017?
- ¿Cómo es la relación de la gestión política y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Conocer la relación de la gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Detallar el nivel de gestión turística de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.
- Precisar el nivel de desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.
- Determinar la relación de la gestión económica y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.

- Indicar la relación de la gestión social y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.
- Establecer la relación de la gestión Cultural y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017
- Conocer la relación de la gestión política y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación de la gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación de la gestión económica y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa.
- La relación de la gestión social y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017. es significativa,

- La relación de la gestión cultural y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa.
- La relación de la gestión política y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de variables

- **Gestión turística:** Según la Organización Mundial del Turismo, citado por (Guzmán & García, 2015), es el "conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos, y no por otros motivos lucrativos.

- **Desarrollo turístico:** Según Varisco (2008), puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos.

1.5.2. Definición operacional

- **Gestión turística:** es la información que se recabó a todos colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali; con el fin de conocer su percepción sobre la gestión que viene desarrollando esta importante entidad del Estado, mediante un cuestionario de preguntas relacionadas, con la gestión económica, social, cultural y ambiental.

- **Desarrollo turístico:** es la información que se recabó a todos turistas nacionales y extranjeros que visitan nuestra región de Ucayali; con el fin de conocer su percepción sobre el desarrollo turístico, que muestra nuestra región, mediante un cuestionario de preguntas relacionadas, sobre competitividad, infraestructura, servicios turísticos y cultura turística.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión turística	Económica	Ingresos
		Empleos
		Inversiones
	Social	Nivel de educación
		Nivel de ocupación
		Grupo etario
	Cultural	Valores culturales
		Valores históricos
		Valores de identidad
	Política	Sustentabilidad de los centros turísticos
		políticas de promoción del destino
Desarrollo turístico	Competitividad	Modelo de turismo
		Producto turístico
		Seguridad
		Promoción turística
	Infraestructura	Carreteras
		Aeropuertos
		Puertos
	Servicios turísticos	Empresas turísticas
		Servicios públicos
	Cultura turística	Identidad
		Costumbres
		Tradiciones

Fuente: Matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desde el punto de vista teórico, nuestra investigación se justifica, porque aportará al conocimiento existente de la gestión y desarrollo turístico, si bien es cierto en nuestra región el turismo está en inicios, entonces nuestra investigación presenta algunas teorías, como, por ejemplo, la teoría General de Sistemas, Von Bertalanffy, (1940), quien indica, se considera que el abordaje sistemático es un paradigma en los estudios turísticos porque la visión sistemática tiene gran difusión, alcance y utilización de los estudios del área y hasta la actualidad es la teoría que mejor explica la dinámica del turismo a pesar de que aún contiene elementos que dificultan su comprensión… (Panosso 2007:396), también presenta la teoría de la planificación turística, Citado por (Aldape, 2010), es una disciplina donde convergen muchas otras, en la que se requiere encontrar un balance específico en cada caso. Gunn (1994) anota que, por un lado, la planificación turística es una actividad compleja pues busca integrar aspectos sociales, económicos, políticos, psicológicos, antropológicos y tecnológicos, entre otros. Por el lado del desarrollo turístico, la investigación presenta la teoría del espacio turístico, de Roberto Boullón (1985), quien indica, la organización territorial del turismo, también conocida como zonificación turística, debe surgir de un proceso de planificación integrada de turismo demandando diferentes etapas o pasos (Petrocchi, 2005). Bahl (2004) destaca la importancia del reconocimiento de los atractivos en la esfera municipal para incrementar la permanencia de determinado grupo de turistas así

como su coparticipación con los municipios vecinos también dotados de potencial turístico, la investigación también presenta la teoría de desarrollo a Escala Humana, Manfred Max-Neef (1986), quien indica con respecto a la comprensión vista desde Max-Neef, este hace un aporte valioso a la idea de desarrollo que es retomada por la línea de investigación en sus módulos. Este autor afirma que el desarrollo debe comenzar con la identificación de las necesidades básicas humanas.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación ofrece un conjunto de instrucciones que permiten orientar el desarrollo de cualquier proceso dirigido a explicar la gestión y el desarrollo turístico, tomando en cuenta el tipo y diseño de investigación, los instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados, de nuestro estudio.

Desde el punto de vista práctico, nuestra investigación representa una oportunidad para la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali de conocer objetivamente, cuáles son los problemas que realmente enfrenta en relación a la gestión y desarrollo turístico. Información que también debe ser relevante para las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali y de las municipalidades, ya que tienen la responsabilidad de fomentar el turismo, y promover la inversión para que el turismo se desarrolle en nuestra región.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Gestión turística

En un estudio sobre el impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de Ayacucho, (Beltrán, 2011), concluye: La gestión turística en Ayacucho no se está trabajando desde el enfoque de actividad comercial, ya que a pesar de la marcada temporalidad, no se está trabajando para hacer a la región más atractiva al turismo todo el año.

Del mismo modo, (Casas, 2013), estudió la influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya / 2007- 2010, concluyendo El Desarrollo Sostenible del distrito de Ilabaya es bajo; puesto no se han potenciado el Desarrollo Ambiental; Desarrollo Socio-cultural y los programas y actividades son escasos y no contribuyen al Desarrollo Económico del distrito de Ilabaya. Por lo que los pobladores de la comunidad se encuentran insatisfechos con la gestión por el bajo desarrollo del distrito; que no les permite mejorar su calidad de vida.

Por otro lado, (Meléndez, 2015), estudió la administración turística municipal y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Lares, provincia de Calca, departamento de Cusco 2015, concluyendo: La Administración y Gestión Turística

Municipal en el Distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco es deficiente; porque no han potenciado el desarrollo social y económico de la población.

Igualmente, (Testa, 2016), estudió políticas turísticas, territorialización y renovación turística en el municipio de Necochea, Buenos Aires, Argentina, concluyendo: tanto a nivel nacional como municipal, se han reforzado las consideraciones que apuntan a la importancia del rol del turismo como impulsor del desarrollo, con énfasis en las tradicionales virtudes del turismo para superar el estancamiento, a las que se recurre para incentivar el desarrollo, asignándoles un lugar prioritario en las políticas públicas. Durante la última década se han destacado la promoción del turismo por parte del Estado nacional y la generación del marco institucional de acción por medio de instrumentos organizativos, normativos y programáticos, que apuntan a consolidar el vínculo entre turismo y desarrollo y que se han replicado en los niveles provincial y municipal.

De igual manera (Borbor, 2017), estudió la gestión turística del patrimonio cultural y su influencia en el desarrollo del turismo cultural de la cabecera parroquial rural de Colonche, provincia de Santa Elena, Año 2016, concluyendo: Esta falta de conocimiento repercute en el desarrollo del turismo cultural, lo cual conlleva a que no todo el patrimonio existente en la parroquia se le dé el respectivo valor de uso, ya que se ha difundido poco y no se conoce, e incluso se está perdiendo la identidad local.

Finalmente (Córdova, Crisóstomo, Salazar & Zárate, 2017), estudiaron, el Turismo Rural Comunitario y el Ecoturismo como alternativas para el desarrollo local de Tupe, concluyeron: de que dentro del Ecoturismo se pueden desarrollar diversas actividades como: Senderismo Interpretativo, Observación de Ecosistemas, Observación de Fósiles, Observación Geológica y Talleres de Educación Ambiental, que basadas en los recursos naturales y culturales existentes en Tupe, pueden contribuir a su desarrollo local sostenible.

2.1.2. Desarrollo turístico

En un estudio sobre “Plan estratégico para el desarrollo del turismo comunitario en la comuna Ayangue, Parroquia Colonche del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, Año 2014”, (BORBOR, 2014), concluye: Se valoró la situación turística de la comuna de Ayangue, describiendo la oferta, evidenciándose que Ayangue tiene un potencial de recursos y atractivos, cuenta con diversos servicios turísticos como alojamiento, alimentación y recreación. Posee una buena infraestructura que sirve de acceso al uso de la oferta. Los atractivos de sitio natural y gastronómico ocupan la jerarquía más alta.

Igualmente, (Moreno, 2014), estudió la “Propuesta de desarrollo para el turismo rural en las comunidades campesinas de la Región Puno”, concluyendo: a modo de conclusión, podemos decir entonces que a pesar del potencial turístico y la amplia oferta que se encuentra instalada en la región, el desarrollo del sector turismo refleja

un desequilibro entre la demanda actual y la oferta, la cual se agrava por la situación de desigualdad y problemática social que viene afectando a la región que evita un pleno desarrollo a la cual la demanda responde con plena sensibilidad. Se dice que por cada turista que es bien tratado se promueve la llegada de diez turistas más, sin embargo, cada experiencia negativa evita la llegada de cincuenta visitantes más.

Por otro lado, (PAZMIÑO, 2016), estudió el centro recreacional ecológico en el desarrollo del ecoturismo y manejo sostenible de la finca “Abdón Bermúdez”, Cantón Tosagua, Manabí, concluyendo: La creación de un centro recreacional ecoturístico en el cantón Tosagua dará apoyo al mantenimiento y recuperación de la flora y fauna de la zona regional, lo mismo que ayudara al desarrollo turístico sostenible ya que la finca Ecológica Abdón Bermúdez posee las características idóneas para fomentar y practicar el turismo ecológico.

Al mismo tiempo, (GOYZUETA, 2016), estudió “La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable” estudio de caso: municipio de Copacabana gestiones 2010 – 2015, concluyendo: En cuanto a la formulación de la hipótesis y base a lo descrito anteriormente, se puede afirmar que la Gestión Municipal es una variable que contribuye al Desarrollo Turístico Sustentable en el Municipio de Copacabana, en la medida que los representantes o actores locales del sector turístico, así como las autoridades municipales son corresponsables de la Gestión Municipal del Turismo y el éxito o fracaso del Desarrollo Turístico a nivel local.

Finalmente, (Vílchez & Herrera, 2016), estudiaron “Estrategias de comunicación para promover el potencial turístico de la laguna de Conache del distrito de Laredo – departamento de la Libertad - 2016”, concluyendo: El potencial turístico que posee la Laguna de Conache es bastante alto, en ella se puede desarrollar el turismo rural, turismo de aventura, el ecoturismo, el turismo gastronómico y el turismo cultural, sin embargo carece de servicios que cubran las necesidades básicas que permitan el disfrute de los recursos turísticos como hoteles, restaurantes, transporte, servicios de guía, etc.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión turística

Teoría del Ciclo de Vida de los Destinos Turísticos de Richard Butler (1980) Citado por (Pérez, 2012), el modelo teórico del Ciclo de Vida de los Destinos Turísticos (CVDT) realiza un análisis de las fases evolutivas del desarrollo de un destino turístico a partir de los cambios en el crecimiento de los visitantes (turistas) que recibe y la consecuente expansión de las infraestructuras tanto de alojamiento como de transporte, dando especial relevancia a la planificación y gestión que acompañan a este desarrollo así como a la caracterización de los visitantes, de los locales y de la relación entre ambos. Según Butler (1989) un destino turístico tiene un ciclo de evolución similar al de los productos/servicios, y comprende 6 etapas:

- **Etapa 1: Exploración**

  Donde aparece en el destino un pequeño grupo de visitantes que se interesan por el lugar y que generalmente son atraídos por lo exótico que representa, por sus particularidades naturales y culturales, y por la falta precisamente de infraestructuras, de institucionalización de la actividad. En esta etapa el contacto con la población local suele ser fluido y cordial. El entorno físico y social se ve alterado de manera limitada por la aparición de estos primeros visitantes.

- **Etapa 2: Implicación**

  Comienzan las iniciativas locales y conjuntan esfuerzos para desarrollar la planta turística del destino, además de comenzar la promoción del mismo, lo que trae como consecuencia que el número de visitantes crezca y este crecimiento empiece a ser regular. El contacto con los visitantes permanece arraigado. Aparece en esta etapa la estacionalidad del fenómeno y se desarrolla un área de mercado alrededor del centro del destino. Aparecen emprendedores locales, lo que aumenta su promoción, y a lo que las administraciones públicas se ven “empujadas” a proveer nuevas infraestructuras, básicamente relacionadas con el transporte.

- **Etapa 3: Desarrollo**

  El número de visitantes empieza a crecer progresivamente motivados entre otras cosas por la promoción que se le ha hecho

al destino. El negocio turístico empieza a pasar en muchas ocasiones de la gente local a las compañías foráneas, produciéndose cambios significativos en el control de determinados segmentos del sector, sobre todo en los vinculados al alojamiento.

- **Etapa 4: Consolidación**

  La tasa de crecimiento de los visitantes comienza a ser lenta (aunque ascendente) y el destino comienza a sufrir desgaste en su infraestructura. El número de visitantes comienza a ser mayor que el de los residentes. El destino es ahora perfectamente identificable como una economía que vive del turismo, lo que produce un distanciamiento con respecto al entorno geográfico y cultural que lo definía inicialmente. Los esfuerzos se encaminan en aumentar el periodo de estancia del turista en el destino, procurar un mayor gasto per cápita, así como desestacionalizar la temporada turística. Los turistas pueden interpretar como una "invasión" por parte de los turistas.

- **Etapa 5: Estancamiento**

  El tope en cuanto a llegadas de visitantes se ha alcanzado, ya no puede ser superado, y el destino deja de estar de moda. Se busca consolidar un tipo de turismo más "conservador" o "alternativo" y empieza a utilizarse parte de la infraestructura turística en otro tipo de negocios. El destino empieza a tener más

problemas sociales, medioambientales y económicos. Los problemas para mantener los antiguos niveles de ocupación son cada vez mayores y el desarrollo económico se produce en las periferias del destino.

- **Etapa 6: Declive o Rejuvenecimiento**

  Si no se efectúa una importante reorientación de la actividad turística del destino, se entrará en la etapa de “declive”, en la que el destino no podrá competir con otros, lo que producirá una baja en la llegada de visitantes; también se puede producir un exceso en la capacidad de carga del destino. Comenzarán a aparecer los visitantes de fin de semana o excursionistas, la infraestructura se utilizará en asuntos ajenos a la actividad turística, lo que será menos atractivo para los turistas, y algunos hoteles pueden convertirse en casas o residencias de particulares.

  Otro escenario en esta etapa es el “rejuvenecimiento”, donde mediante un trabajo conjunto entre organizaciones públicas y privadas, cambien por completo las características de atracción del destino, intentando dirigir los esfuerzos a un mercado específico de turistas, que tengan interés en el destino: jóvenes que busquen el contacto con la naturaleza, adultos mayores, familias con hijos, turistas con alto poder adquisitivo, entre otros.

Teoría General de Sistemas, Von Bertalanffy, (1940). Citado por (Espinosa, 2009), Von Bertalanffy estableció la “Teoría General de Sistemas”: se considera que el abordaje sistemático es un paradigma en los estudios turísticos porque la visión sistemática tiene gran difusión, alcance y utilización de los estudios del área y hasta la actualidad es la teoría que mejor explica la dinámica del turismo a pesar de que aún contiene elementos que dificultan su comprensión… (Panosso 2007:396), Supuso un salto de nivel lógico en el pensamiento y la forma de mirar la realidad que influyó en la psicología y en la construcción de la nueva teoría sobre la comunicación humana. Mientras el mecanicismo veía el mundo seccionado en partes cada vez más pequeñas, el modelo de los sistemas descubrió una forma holística de observación que desveló fenómenos nuevos (que siempre estuvieron ahí, pero se desconocían) y estructuras de inimaginable complejidad.

La Teoría General de Sistemas distingue varios niveles de complejidad:

- Sistema: totalidad coherente, por ejemplo, una familia.
- Suprasistema: medio que rodea al sistema; amigos, vecindad, familia extensa.
- Subsistemas: los componentes del sistema; individuos.

Esta teoría presenta un modelo con alto grado de aplicación, basado en un sistema abierto capaz de recoger información del medio que lo rodea para poder tomar en cuenta las necesidades principales

de la sociedad y con base a ello poder satisfacer las diversas demandas.

Este modelo pretende que los clientes sean partícipes de la formación y creación de las organizaciones recopilando los diferentes puntos de vista, para usarlos en la elaboración de productos que permitan a dicha organización competir dentro del terreno mercantil y fungir como una empresa calificada para prestar servicios de calidad.

Teoría de la planificación turística. Citado por (Aldape, 2010), la metodología de la planificación turística ha evolucionado en base a la experiencia. En sus inicios, hubo un gran énfasis en la preparación de un plan director que resumía gráficamente la ordenación territorial y el control de los patrones de desarrollo a través de la estipulación de usos de suelo. Sin embargo, este tipo de planes supone un sistema rígido que cuenta con poca flexibilidad para asimilar los cambios sociales, tecnológicos, medioambientales y cualquier otro, a largo plazo.

Recientemente la planificación turística urbana ha tomado una posición más flexible. Las nuevas tendencias en la planificación apuntan a un proceso continuo que mantenga claros objetivos de desarrollo y al mismo tiempo sea flexible a ciertas circunstancias cambiantes. La flexibilidad en el proceso de planificación depende del continuo rastreo y estadística del proceso de desarrollo, así como de la evaluación de nuevas tendencias. Además, la planificación tiende a un espectro inclusivo cada vez más amplio en el cual estén comprendidos

todos los aspectos del sitio, del medio ambiente, todos los actores sociales y las implicaciones en los tres niveles de gestión.

Actualmente la planificación urbana aplica un enfoque integral que reconoce que todos los sectores involucrados en el desarrollo, están relacionados con el medio ambiente y la sociedad local. Con el fin de obtener patrones de desarrollo efectivos y no generar daños en el medio ambiente y la sociedad, todos los aspectos del desarrollo tienen que ser tomados en cuenta, integrados y planificados (Inskeep, 1991:26).

En este orden de ideas, un aspecto importante en la planificación urbana, que ha sido integrado últimamente, es la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones. Esto se basa en el hecho de que los primeros beneficiarios o perjudicados por las acciones de la planificación urbana, son los habitantes o residentes de un área. En consecuencia, es a ellos a quien se debe dar oportunidad de participar en la planificación del desarrollo futuro y expresar sus puntos de vista, su deseo o rechazo en operaciones para su comunidad. En este sentido, el punto de vista de la población local se ha vuelto tan importante para las autoridades turísticas que Barba et Pié (1996: 66) afirman que, hoy en día, en orden de conseguir la continuidad de operaciones, las AATTNN están interesadas en lograr la aprobación de los ciudadanos.

En resumen, la planificación turística es una disciplina donde convergen muchas otras, en la que se requiere encontrar un balance específico en cada caso. Gunn (1994) anota que por un lado, la

planificación turística es una actividad compleja pues busca integrar aspectos sociales, económicos, políticos, psicológicos, antropológicos y tecnológicos, entre otros.

El papel de la planificación turística es aquel que va encaminado a la identificación, diseño, desarrollo y administración de áreas turísticas donde la concertación y colaboración entre partes involucradas, la comunidad y el medio, debe ir por encima de los intereses individuales. Para este fin, la autoridad planificadora debe ser un coordinador y un catalizador de acciones de los distintos actores.

Modelos de enfoque espacial. Citado por (De Oliveira, 2007), el turismo es un fenómeno cuya esencia está relacionada con el concepto de espacio. Mas allá de expresar aspectos fundamentales del fenómeno turístico, los modelos teóricos con enfoque espacial son bastante difundidos. Se puede definir esa categoría de modelos como aquellos cuyos principales elementos constitutivos son de carácter espacial, como por ejemplo origen y destino. Buena parte de los modelos teóricos con enfoque espacial concentran su atención en la relación existente entre esas dos unidades geográficas. Otro elemento bastante frecuente en los modelos espaciales es el desplazamiento de los turistas entre origen y destino.

Fernández Fuster (1985), por ejemplo, representa el fenómeno del turismo con un modelo extremadamente simple basado en la interrelación entre origen y destino. A los flujos turísticos de ida y vuelta los coloca entre estos dos elementos.

El modelo presentado por Mariot (en Pearce 2003:30) es semejante al de Fernández Fuster, centrándose también en la interrelación origen - destino. El autor agrega entre esos dos elementos las rutas que pueden ser utilizadas por los turistas para desplazarse. En el modelo de Mariot existen tres rutas entre origen y destino: de acceso, de regreso y recreativa. Las rutas de acceso y de regreso son aquellas vías sin atractivo que se utilizan sólo para el desplazamiento. Por lo general las rutas utilizadas de arribo son las mismas que para el regreso. La ruta recreativa es aquella que presenta atractivos que forman parte la experiencia del turista y contribuyen directamente a satisfacer sus deseos. Asimismo, el modelo propone la posibilidad de combinar las vías de acceso y de regreso con las recreativas.

El modelo de Palhares (2002) también se enfoca en la interrelación entre origen y destino. En comparación con el modelo de Mariot desarrolla mejor las posibilidades de diferentes destinos. El autor destaca la posibilidad de que los turistas visiten más de un destino durante un viaje, estableciendo un destino primario y uno o más destinos secundarios.

El modelo de Palhares también destaca la cantidad de desplazamientos que pueden ser realizados por los turistas. Son representados los flujos entre origen, destino primario y destinos secundarios, además de los realizados en el interior de cada destino turístico indicados por las flechas en forma de elipse.

Teoría estructuralista (1950). Citado por (Teorías Administrativas, 2012), al final de la década de 1950, la teoría de las relaciones humanas entro en decadencia. La teoría estructuralista significa un desdoblamiento de la teoría de la burocracia y una ligera aproximación a la teoría de las relaciones humanas; representa una visión crítica de la organización formal.

Objetivos de la Teoría Estructuralista. Los orígenes de la teoría estructuralista en la administración fueron los siguientes:

- La oposición surgida entre la teoría tradicional y el de las relaciones humanas, requirió una visión más amplia y más comprensiva que abarca los aspectos considerados por una e ignoradas por otra.
- La necesidad de considerar la organización como una unidad social y compleja donde interactúan muchos grupos sociales.
- La influencia del estructuralismo en las ciencias sociales y la repercusión de éstas en el estudio de las organizaciones.

El estructuralismo se preocupó exclusivamente por las estructuras e ignoró otros modos de comprender la realidad. El estructuralismo es un método analítico y comparativo que estudia los elementos o fenómenos en relación con una totalidad destacando el valor de su posición. El concepto de estructura implica el análisis interno de los elementos constitutivos de un sistema, su disposición, sus interrelaciones, etc., permitiendo compararlos, pues puede

aplicarse a cosas diferentes. Además de su aspecto totalizante, el estructuralismo es fundamentalmente comparativo.

Los autores estructuralistas buscan interrelacionar las organizaciones con su ambiente externo, que es la sociedad organizacional, caracterizada por la interdependencia de las organizaciones. Es por esto que nace un nuevo concepto de organización y un nuevo concepto de hombre: el hombre organizacional, que desempeña roles simultáneos en diversas organizaciones.

Desde el punto de vista estructuralista, el análisis de las organizaciones, utiliza un enfoque múltiple y globalizante que abarca la organización formal y la informal, considera el efecto de las recompensas y las sanciones materiales y sociales en el comportamiento de las personas, toma en cuenta los diferentes tipos de organizaciones.

2.2.2. Desarrollo turístico

Teoría modernización, Neil Smelser (1963). Publicado por (Valdés, 2013), se puede afirmar que Neil Smelser inició la moderna sociología del comportamiento, siendo un complemento a los estudios de psicología social en temas como el de la interacción cruzada en los grupos sociales, los comportamientos individuales en situaciones sociales de grupo, o las normas que emergen de las distintas situaciones sociales.

Smelser, y su Teoría de la tensión, puede sintetizarse diciendo: "los episodios del comportamiento colectivo constituyen con frecuencia un primer estadio de cambio social, manifestándose cuando se presentan condiciones de tensión, pero antes de que los medios sociales hayan sido movilizados por un ataque específico y posiblemente eficaz a las fuentes de tensión. Ésta es una razón para definir el comportamiento colectivo como no institucionalizado, lo cual se verifica cuando la acción social estructural está bajo tensión y cuando los medios institucionalizados con el fin de dominar la tensión son inadecuados. (...) El control social bloquea los intentos precipitados de los episodios colectivos para llegar a rápidos resultados; si el control social es efectivo, ello canaliza las energías de los estallidos colectivos hacia tipos más modestos de comportamiento". Opina Smelsen que son necesarios seis elementos determinantes para que exista un comportamiento colectivo:

- Unas condiciones estructurales de conductividad social, que hagan posibles ciertos comportamientos, como, por ejemplo, la proximidad espacial, es decir, una infraestructura que permita la conectividad y el flujo de formación e información de ideas.
- Una tensión estructural, es decir, el fenómeno específico que se produce en el ámbito de las condiciones de la prospección; en nuestra sociedad es originada por desigualdades, injusticias o crisis económica que elevan la temperatura del clima social.
- Una creencia generalizada, una teoría, explicación o hecho social que conduzca a una determinada masa crítica a

comprender, o creer haber comprendido, la naturaleza del problema.

- Unos factores precipitantes, una chispa que encienda la llama que puede adoptar en ocasiones las más inesperadas formas. Suele coincidir con cambios en la realidad social que se vislumbran como permanentes, es quizás el miedo al cambio lo que lo origina y en muchas ocasiones el más débil acontecimiento lo provoca.
- Una movilización para la acción. Es necesario algún tipo de estructura organizativa que permita, coordine y oriente las movilizaciones. Hablamos de una organización entorno a esas ideas generalizadas que puede o no permanecer en el tiempo o ser apropiada por las asociaciones, organizaciones y colectivos, para sus propios intereses.
- Un fallo en el control social por parte de las autoridades. Provocado por la forma en que estas reaccionan o no ante las protestas. Normalmente es la utilización de la violencia debido a que las normas y valores sociales pueden transgredirse.

Teoría del espacio turístico, de Roberto Boullón (1985). Citado por (Gomes & Gomes, 2012), La organización territorial del turismo, también conocida como zonificación turística (Boullón, 2002) debe surgir de un proceso de planificación integrada de turismo demandando diferentes etapas o pasos (Petrocchi, 2005). Bahl (2004) destaca la importancia del reconocimiento de los atractivos en la esfera

municipal para incrementar la permanencia de determinado grupo de turistas, así como su coparticipación con los municipios vecinos también dotados de potencial turístico.

En algunos casos pueden existir rivalidades políticas entre los municipios pertenecientes a una misma región turística. Por ese motivo, la coordinación regional del turismo es responsabilidad del organismo oficial de turismo de la unidad federativa en cuestión (Brasil, 2009).

Para estar acorde a la sustentabilidad (Leff, 2001; OMT, 2001; Ruschmann, 2002; Brasil, 2004a; Seifert, 2007), la regionalización del turismo busca organizar un itinerario (Acerenza, 2002) con los municipios geográficamente próximos capacitando posibles emprendedores y agentes de turismo local, promoviendo el conocimiento de la situación real y el potencial de sus atractivos y equipamientos. Merece especial atención la infraestructura básica y el mantenimiento de la calidad de las vías de acceso, incluyendo la señalización (especialmente la turística) y la respuesta a un plan de trabajo que atienda el desarrollo turístico local (Beni, 1998; Palhares, 2001; Page, 2003; Thomazi, 2006).

A diferencia de otras actividades económicas, el turismo no presenta resultados a corto plazo. Su planificación es de carácter estratégico constantemente analizado en el proceso de implementación, con acciones concretas en un plazo indeterminado y proyección de inversiones a futuro (para implementación de nuevos emprendimientos o adecuación de los ya existentes) (Petrocchi, 2005;

Ruschmann, 2002; Lemos, 2005; Seiffert, 2007; Panosso Netto & Ansarah, 2009).

La faceta económica del turismo sustentable debe atender aspectos políticos, sociales, ecológicos y naturales como sugiere Seiffert (2007), o sea buscar la interacción entre los diferentes medios donde acontece el turismo enfocado en la sustentabilidad (Beni, 1998; Ruschmann, 2002).

Coriolano & Silva (2005: 147) describen la inconstancia en la faceta socioeconómica del turismo brasileño y destacan que algunos municipios Nordestinos pasan por esa experiencia", relatando la implementación de emprendimientos necesarios para atender a una cierta demanda sin promover oportunidades de empleo e ingreso al poblador local, separando lo social de lo económico.

En relación a los aspectos ecológicos y culturales del turismo, Ruschmann (2002), destaca la problemática de los destinos de sol y playa por la estacionalidad o la especulación inmobiliaria. Beni (1998) califica la relación turismo y sustentabilidad como indisoluble, o sea que el turismo es una actividad sustentable si su planificación es eficaz y prudente. Faria & Carneiro (2007) proponen el estudio de la capacidad de carga en localidades con oferta de ecosistemas y áreas costeras.

Barretto (2000) y Díaz (2005) demuestran la capacidad del elemento cultura que es transformado en producto turístico y mantiene las costumbres étnicas o regionales; y la OMT (2001) refuerza la práctica del turismo sustentable como una forma de valorar los aspectos culturales de determinada localidad o región.

Teoría de desarrollo a Escala Humana, Manfred Max-Neef (1986). Citado por (Álzate & García, 2016), con respecto a la comprensión vista desde Max-Neef, este hace un aporte valioso a la idea de desarrollo que es retomada por la línea de investigación en sus módulos. Este autor afirma que el desarrollo debe comenzar con la identificación de las necesidades básicas humanas.

Las necesidades humanas no son infinitas e inescrutables. Por el contrario, son finitas y las conocemos bien. Eso no supone un reduccionismo biológico o etiológico, ni tampoco la aplicación del enfoque de “necesidades básicas de los pobres” (propio del Banco Mundial y otras organizaciones internacionales a partir de los años 1970). El postulado básico del Desarrollo a Escala Humana.

El autor plantea su teoría de necesidades finitas, sobre las cuales tenemos conocimiento. En su clasificación, plantea necesidades existenciales (Ser, Tener, Hacer, Estar) y necesidades axiológicas valorativas (de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad, libertad). Lo que tendríamos que preguntarnos es hasta qué punto las necesidades que plantea Max-Neef son las nuestras, determinantes como sujetos, y cómo nos afectan. Son realmente nuestras necesidades en el reconocimiento de nuestro mundo y de nuestra experiencia.

Un Desarrollo a Escala Humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad. Nos obliga a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus procesos, de una manera distinta de la

convencional. Del mismo modo, una teoría de las necesidades humanas para el desarrollo, debe entenderse justamente en esos términos: como una teoría para el desarrollo.

Aquí se presenta una ruptura importante; se trata de pensar una teoría para el desarrollo, no como estamos acostumbrados, a hacer uso de las teorías para mirar cómo nos desarrollamos. Otro reto relevante que propone Max-Neef es el de la interpretación de la realidad, para darnos cuenta de nuestras necesidades y así lograr un desarrollo a escala humana, lo que nos remite a nuestros modos de valoración del mundo, las personas y los procesos. Esto nos sitúa en un lugar diferente al de reconocer las necesidades que plantea el autor y cómo darnos cuenta de nuestras propias necesidades, en nuestro mundo y qué procesos se desprenden de ello.

La Ventaja Competitiva de las Naciones de Michael E. Porter (1991). Citado por (CASTAÑO & GUTIÉRREZ, 2011), Michael Porter, quien en el libro La ventaja competitiva de las naciones (1991) presentó las bases de lo que sería una teoría de la competitividad, enuncia: “La prosperidad de una nación depende de su competitividad, la cual se basa en la productividad con la cual esta produce bienes y servicios. Políticas macroeconómicas e instituciones legales sólidas y políticas estables, son condiciones necesarias, pero no suficientes para asegurar una economía próspera. La competitividad está fundamentada en las bases microeconómicas de una nación: la sofisticación de las operaciones y estrategias de una compañía y la

calidad del ambiente microeconómico de los negocios en la cual las compañías compiten. Entender los fundamentos microeconómicos de la competitividad es vital para la política económica nacional".

Antes de poder definir competitividad es necesario determinar el nivel de análisis sobre el cual se va a enmarcar la discusión. El nivel de análisis es el espacio analítico en el cual agentes económicos se ubican de acuerdo a su nivel de agregación, macro y micro.

En el nivel macro se encuentran los agregados económicos; en este nivel se puede ubicar lo que sería la escuela tradicional, que considera a los países como unidad de análisis, se mide y define la competitividad cuantitativamente a través de su rendimiento comercial, balanza de pagos, comportamientos de la tasa de cambio, entre otras medidas; y cualitativamente, a través de la actividad científica y tecnológica del país o los resultados de las instituciones de investigación y desarrollo.

En el nivel microeconómico, son los sectores, empresas y productos en los que se evalúa la competitividad. Este nivel de análisis es evaluado por lo que se podría llamar la aproximación moderna de la competitividad. Algunas de las formas de medir y definir la competitividad en este nivel se basan cuantitativamente en la participación del mercado, indicadores de productividad y/o costo, márgenes de ganancia y/o beneficios netos. Al igual que en el nivel macro, existen mediciones y definiciones de tipo cualitativo como la investigación y desarrollo además de las estrategias gerenciales.

La teoría de los polos de crecimiento y los nuevos enfoques por Perroux (1955) y Boudeville (1968). Citado por (Orozco & Núñez, 2013), la teoría de los polos de crecimiento plantea que las industrias y actividades dinámicas que se aglomeran en un área tiene efectos positivos sobre su hinterland de influencia cercana, generando una derrama de beneficios, por lo que la tarea de los gobiernos consistirá en generar condiciones para atraer industrias innovadoras y rentables, dejándolas actuar libremente a través del apoyo estatal para que de forma natural esparzan sus beneficios (Sánchez, 2009:137).

A partir de los años sesenta del siglo XX se gesta el post fordismo o modelo de acumulación flexible, el cual respondió a los cambios que se dieron en el modo de producción industrial. Este modelo difiere de la forma en la que hasta entonces se había concebido el desarrollo, al proponer que éste se gesta al interior de los territorios; es entonces que aparece el concepto de “distrito industrial”, entendido como “una entidad socio territorial caracterizada por la presencia activa de una comunidad de personas y de una población de empresas en un espacio geográfico determinado”. [En el distrito industrial, al contrario de las ciudades manufactureras] tiende a haber una ósmosis perfecta entre comunidad local y empresas (Cit. por Sánchez, 2009:237).

De acuerdo con este modelo, las regiones que tendrían más posibilidades de aspirar al desarrollo serían las que lograran crear distritos industriales.

Los principales teóricos del enfoque de acumulación flexible: Lipietz y Benko en Francia, Becattini y Garafoli en Italia, Cuadrado Roura y Varquero en España y Markusen en los Estados Unidos [sustentan su teoría en tres factores]: a) un paradigma tecnológico que hace relación a los principios que rigen la organización del trabajo, b) un régimen de acumulación, es decir, el conjunto de principios macroeconómicos que describen la compatibilidad de medio y largo plazo entre las transformaciones de las condiciones de producción y las de los usos del producto social y c) un modo de regulación referido al acervo de normas e instituciones que regulan las relaciones salariales, los vínculos entre los capitales y la inserción internacional (Cit. por Sánchez, 2009:137).

Por su lado, la teoría de la globalización se centra en la esfera de las transacciones económicas, incluyendo aspectos culturales y de comunicación a nivel mundial. Esta teoría argumenta que los factores que intervienen en los procesos de desarrollo son los vínculos culturales, económicos, financieros y políticos entre los países, pero además, subraya la importancia que desde hace algunos años ha ido adquiriendo la tecnología, que ha facilitado una interacción inmediata y más frecuente no sólo entre las elites gubernamentales y las empresas de distintos países, sino también entre la sociedad.

No obstante que la teoría del desarrollo consideraba, la función del Estado como determinante para impulsar las actividades económicas en los países subdesarrollados, mediante la protección de la industria nacional, la autosuficiencia alimentaria y el crecimiento del

mercado interno; la nueva política económica inscrita en el “paradigma” de la globalización o en la era del neoliberalismo, redujo la actividad del Estado “a un mero espectador de la falacia de la autorregulación del mercado”, entregando la industria nacional y el sector financiero en manos de la Inversión Extranjera Directa (IDE), y con ello la concentración del capital, la polarización entre las diferentes clases sociales, disminución de la demanda interna y pérdida de la autosuficiencia alimentaria” (Ver Orozco, 2007; Rosas, 2010:275).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Gestión turística

- **Dimensión económica:** Según (Celsia, 2016), es la capacidad de generar valor de forma responsable para nuestros públicos de interés, asegurando la prestación del servicio con rentabilidad, calidad y eficiencia, promoviendo una actuación ética y transparente, y gestionando nuestros riesgos de forma responsable.

- **Dimensión social:** Según (Galeon.com. Hispavista, 2016), se refiere a la habilidad de relacionarte con otras personas. Se obtiene mediante una comunicación que implique una escucha activa, así como la puesta en práctica de actitudes asertivas y empáticas con los demás.

- **Gestión cultural:** Según (Divulgación dinámica, 2017), en principio, y partiendo del significado de las palabras que la forman “gestión” y “cultura” se trataría de administrar determinados recursos, en este caso bien o servicio cultural, con unos objetivos determinados. De manera general, la gestión cultural se relaciona con promover, incentivar, diseñar y realizar proyectos culturales desde cualquier ámbito.

- **Gestión ambiental:** Según (Twenergy, 2017), engloba el conjunto de actividades o estrategias que podemos desarrollar para cuidar el medio ambiente y prevenir los problemas ambientales.

- **Ingresos económicos:** Según (Banco de la Republica, 2015), hacen referencia a todas las entradas económicas que recibe una persona, una familia, una empresa, una organización, un gobierno, etc.

- **Empleo:** Según (Barba, 2011), desempeño de una actividad laboral que genera ingresos económicos o por la que se recibe una remuneración o salario.

- **Inversiones:** Según (Enciclopedia de las inversiones, 2014), son colocaciones de capital en alguna actividad comercial o civil, durante un cierto tiempo, con el objetivo de obtener un rendimiento económico.

- **Nivel de educación:** Publicado por (Legendario, 2009), es el grado de aprendizaje que adquiere una persona a lo largo de su formación en una Institución educativa formalizada.

- **Valores culturales:** Según (Calzadilla, 2010), los valores culturales están formados por el compendio de conceptos, creencias y actividades que le permiten al ser humano comunicarse y ser competitivo en la sociedad donde se desenvuelve, en razón de su identificación con dichos preceptos. En definitiva, los valores existen para quien los adopta como forma de vida, sin aceptación no existe el valor.

- **Conciencia ambiental:** según (Gomera Villamandos & Vaquero, 2012), es el sistema de vivencias, conocimientos y experiencias que el individuo utiliza activamente en su relación con el medio ambiente (Febles, 2004, cit. por Alea, 2006).

2.3.2. Desarrollo turístico

- **Turismo:** Citado por (Francesh, 2004) para Muñoz de Escalona (2003) la actividad propia del sector turístico no puede ser otra que la elaboración de programas de desplazamiento de ida y vuelta. Es decir, el turismo es un producto y ese producto es un programa de desplazamiento de ida y vuelta.

- **Turista:** Citado por FUSDA (2014), Turista es toda persona que viaje durante veinticuatro horas o más por cualquier otro país distinto al de su residencia habitual (Sociedad de Naciones, 1937).

- **Cultura:** Citado por (Álzate, 2012), puede definirse la cultura como la totalidad de las reacciones y actividades mentales y físicas que caracterizan la conducta de los individuos componentes de un grupo social, colectiva e individualmente, en relación a su ambiente natural, a otros grupos, a miembros del mismo grupo y de cada individuo hacia sí mismo. También incluye los productos de estas actividades y su función en la vida de los grupos (Boas, 1911).

- **Demanda turística:** Por (Rigol & Pérez, 2011), puede ser definida de un modo semejante a cualquier otro tipo de demanda, aunque tiene, no obstante, unas características que la diferencian de la demanda de aquellos otros bienes o servicios no turísticos, las cuales se deben tener en cuenta para no caer en simplificaciones y para evitar posibles errores futuros de planificación que se podrían producir por el hecho de obviarlas (Martínez Roget y De Miguel Domínguez, 2000).

- **Oferta turística:** Por (Valadez & Conde, 2011), para la Organización Mundial del Turismo (1998), define a la oferta turística como el conjunto de productos turísticos y servicios

puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo.

- **Producto turístico:** Por (Pérez, Vásquez & Álvarez (2011), para Valls, (1996), el producto turístico se presenta como un conglomerado, una amalgama, una constelación de elementos tangibles e intangibles en particular. Entre los elementos tangibles se hallan los bienes, los recursos, las infraestructuras y los equipamientos; entre los intangibles, se encuentran los servicios, la gestión, la imagen de marca y el precio.

- **Infraestructura Turística:** Por (Covarrubias, 2015), define la infraestructura turística como la dotación de bienes y servicios con que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el desarrollo turístico (Blanco, 2008).

- **Desarrollo Local:** Por (Gaviria, 2011), para Alburquerque (1996) el desarrollo local es un proceso en búsqueda del mejoramiento de calidad de vida de la población por medio del crecimiento económico basado en la potencialidad territorial.

- **Competitividad:** Por (Garay, 2000), es el grado en que una nación puede, bajo condiciones de mercado libre, producir bienes y servicios que satisfagan los requerimientos de los mercados internacionales y, simultáneamente, mantener o

expandir los ingresos reales de sus ciudadanos (President's commission on industrial competitiveness, 1985).

- **Clúster:** Por (Clúster económico, 2008), para Joseph Ramos (1998), de la CEPAL, define el clúster como una concentración sectorial y/o geográfica de empresas en las mismas actividades o en actividades estrechamente relacionadas, con importantes y acumulativas economías externas, de aglomeración y especialización -de productores, proveedores y mano de obra especializada, de servicios anexos específicos al sector.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de investigación

El método utilizado en la presente investigación fue la descriptiva correlacional, de acuerdo a Sampieri, (2010), citado por (Garcia & Ibarra, 2012), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar y los estudios correlacionales miden dos o más variables que se pretende ver sí están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño utilizado en la presente investigación fue la transeccional correlacional, según (Santa Cruz, 2015), tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. En estos diseños lo que se

mide-analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa-analiza (enfoque cualitativo) es la relación entre variables en un tiempo determinado. Este tipo de diseño, también puede precisar sentido de causalidad:

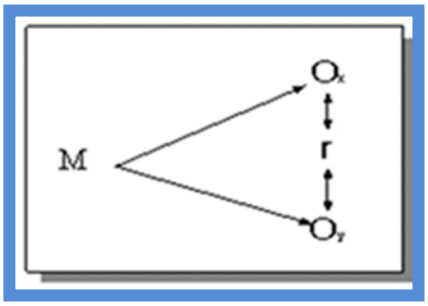


Figura1. Esquema de la investigación.

Dónde:

M : Muestra colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali y los turistas de Región Ucayali.

OX : Gestión turística.

r : Relación existente entre las dos variables.

OY : Desarrollo turístico.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Gestión turística, el estudio alcanzó al 100% de la población económicamente activa de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, que fueron 36 colaboradores.

Desarrollo turístico, el estudio alcanzó a 300 turistas que visitaron la ciudad de Pucallpa en promedio por un día.

3.2.2. Muestra

Gestión turística, para determinar el tamaño de muestra se estimó, siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del método probabilístico, tipo muestreo aleatorio simple, según (Carrasquedo, 2017), se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables, por ejemplo cuando disponemos de la lista completa de todos los elementos del universo, muestra que alcanzó a los 36 colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali.

Desarrollo turístico, el tamaño de muestra para el estudio de esta variable, se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del método probabilístico, y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Figura 2. Fórmula para calcular la muestra.

Descomposición de la fórmula:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (300)

EE= 0,09

Desarrollo de la fórmula:

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*300) / (((0.09) ^2*299) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 85

La muestra alcanzó a 85 turistas.

3.2.3. Muestreo

El muestreo para las dos variables se hizo uso del tipo muestreo aleatorio simple, determinándose que para la variable gestión turística se aplicó a los 36 colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, y la variable desarrollo turístico se aplicó a 36 turistas de los 85, calculados en la muestra.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se recabaron a través de la encuesta auto administrada, empleando el cuestionario auto administrado, de acuerdo a Encuestas de Opinión (2008), se le dice auto administrada a esta modalidad porque prescinde, en términos generales, de la necesidad de encuestadores. Dentro del tipo de encuesta autoadministrada existen algunos subtipos característicos: como las encuestas entregadas en mano, que utilizamos.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección datos

Se elaboró 2 instrumentos, formuladas mediante la técnica de la encuesta (cuestionarios de respuestas cerradas), según (Corral, 2010), en cada reactivo o pregunta hay un número fijo de alternativas de respuesta. Pueden ser dicotómicas o policotómicas. Entre las respuestas dicotómicas se tienen: Sí-No, Verdadero-Falso, De acuerdo-En desacuerdo, Presente-Ausente, otras. Entre las escalas policotómicas, se tiene la escala Likert, de amplio uso, entre las posibles alternativas de respuestas señaladas por Hernández y otros (2005), Malhotra (1997), Murillo (2004), entre otros; pueden mencionarse: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca. La puntuación a asignarse puede ser del 5 a 1 (en sentido positivo o viceversa) o de +2 a -2 (o viceversa).

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se elaboró dos cuestionarios de encuestas, uno sobre la variable gestión turística, con 20 ítems, 5 opciones de respuesta y se aplicó a 36 trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, y el otro sobre la variable desarrollo turístico, también con 20 ítems, 5 opciones de respuesta, y se aplicó a 36 turistas de la ciudad de Pucallpa.

3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se creó una base de datos en el programa Excel, para las dos variables, se diseñó por dimensiones, en forma horizontal, la misma que se ha distribuido por el número de ítems, donde se registró las encuestas en forma horizontal, obteniendo el puntaje total por dimensión y a nivel general. Información que se ha procesado en programa SPSS, V24, de donde se obtuvo los resultados para la prueba de hipótesis general y las hipótesis específicas.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para determinar los niveles de los objetivos, (bajo, medio y alto), utilizamos la prueba que lleva por nombre “Escala de clima organizacional” (EDCO) de Acero, Echeverri, Lizarazu, Quevedo y Sanabria (2006), de acuerdo, a Quevedo (2006), Con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos.

Para determinar si nuestras variables puntúan entre alto, medio o bajo se realizó la siguiente operación: multiplicamos los 20 ítems por el puntaje mínimo y el máximo posible, (20x1 y 20x5), luego se obtuvieron 3 intervalos iguales dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 = (26) y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, obteniendo los siguientes rangos:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.

- ❖ Promedio: de 47 a 73 puntos
- ❖ Nivel alto: de 74 a 100 puntos.

3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Los datos presentamos, en tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), utilizamos el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión.

Para establecer la relación entre las variables y dimensiones, utilizamos la tabla de correlación de Pearson, y para determinar el nivel de significancia utilizamos el coeficiente de correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Primero presentamos tablas y figuras, donde mostramos los resultados por dimensión y variable, información que responde al objetivo general y los objetivos específicos.

Posteriormente presentamos tablas de relación entre variables, y relación de las dimensiones de la variable gestión turística con la variable desarrollo turístico, información que responde a la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Finalmente, presentamos la discusión de resultados.

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones

Tabla 2. Nivel alcanzado de la variable gestión turística.

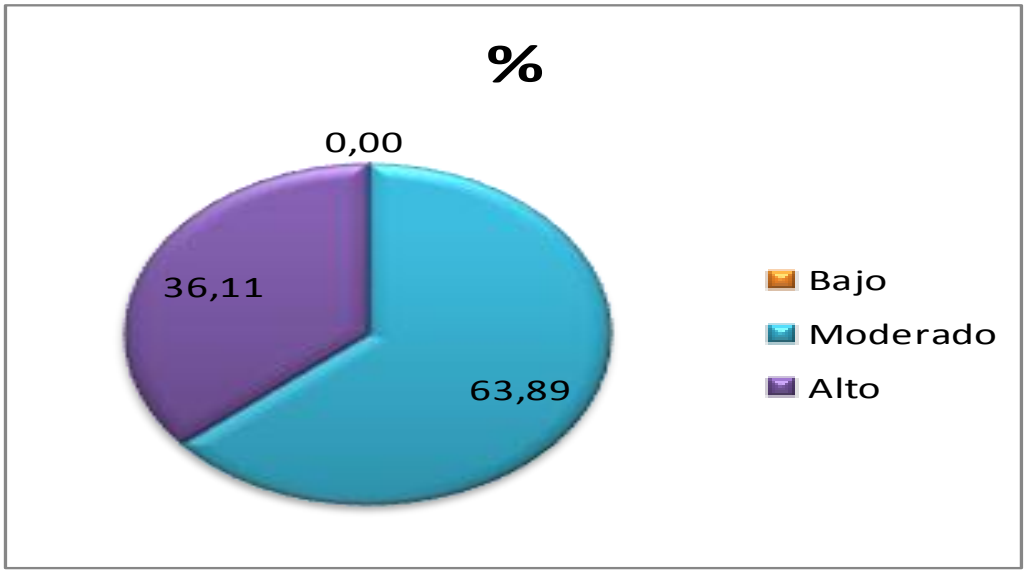
Nivel	DIMENSIONES								Total Variable 1	
	Dimensión 1: Gestión económica		Dimensión 2: Gestión social		Dimensión 3: Gestión cultural		Dimensión 4: Gestión política			
Bajo	de 5 a 11	0	de 5 a 11	0	de 5 a 11	5	de 5 a 11	1	de 20 a 46	0
Moderado	de 12 a 18	22	de 12 a 18	21	de 12 a 18	25	de 12 a 18	27	de 47 a 73	23
Alto	de 19 a 25	14	de 19 a 25	15	de 19 a 25	6	de 19 a 25	8	de 74 a 100	13
		36		36		36		36		36

Fuente: base de datos.

Tabla 3. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestión turística.

Distribución de Frecuencias – Variable Gestión Turística			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	20-47	0	0.00
Moderado	48-74	23	63.89
Alto	75-100	13	36.11
n		36	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 3.

Figura 3. Porcentajes obtenidos de la variable gestión turística.

Análisis:

El nivel alcanzado de la variable gestión turística, es: 0.00% bajo, 63.89% moderado, 36.11% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali.

Tabla 4. Nivel alcanzado de la variable desarrollo turístico.

Nivel	DIMENSIONES								Total Variable 2	
	Dimensión 1: Competitividad		Dimensión 2: Infraestructura		Dimensión 3: Servicios turísticos		Dimensión 4: Cultura turística			
Bajo	de 5 a 11	7	de 5 a 11	3	de 5 a 11	3	de 5 a 11	1	de 20 a 47	1
Moderado	de 12 a 18	22	de 12 a 18	22	de 12 a 18	17	de 12 a 18	11	de 48 a 74	19
Alto	de 19 a 25	7	de 19 a 25	11	de 19 a 25	16	de 19 a 25	24	de 75 a 100	16
		36		36		36		36		36

Fuente: base de datos.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable desarrollo turístico.

Distribución de frecuencias			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	20-47	1	2.78
Moderado	48-74	19	52.78
Alto	75-100	16	44.44
n		36	100.00

Fuente: Cuadro resumen.

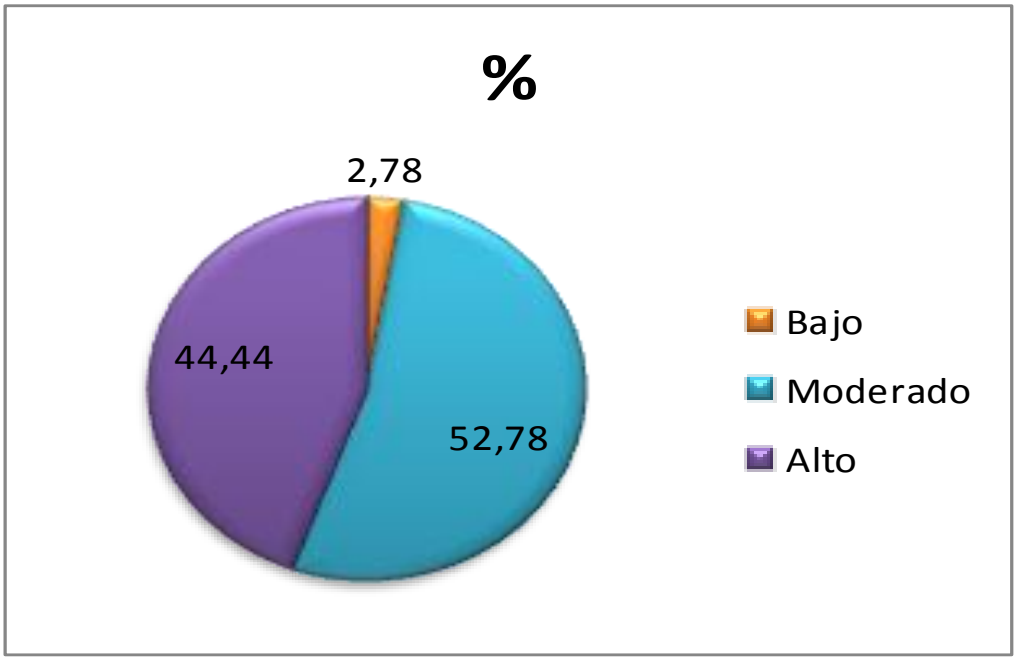


Figura 4. Porcentajes obtenidos de la variable desarrollo turístico.

Análisis:

El nivel alcanzado de la variable desarrollo turístico, es: 2.78% bajo, 52.78% moderado, 44.44% alto, información proporcionada por los turistas que visitan la Región Ucayali.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión gestión económica.

Distribución de frecuencias			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	0	0.00
Moderado	12-18	22	61.11
Alto	19-25	14	38.89
n		36	100.00

Fuente: Cuadro resumen.

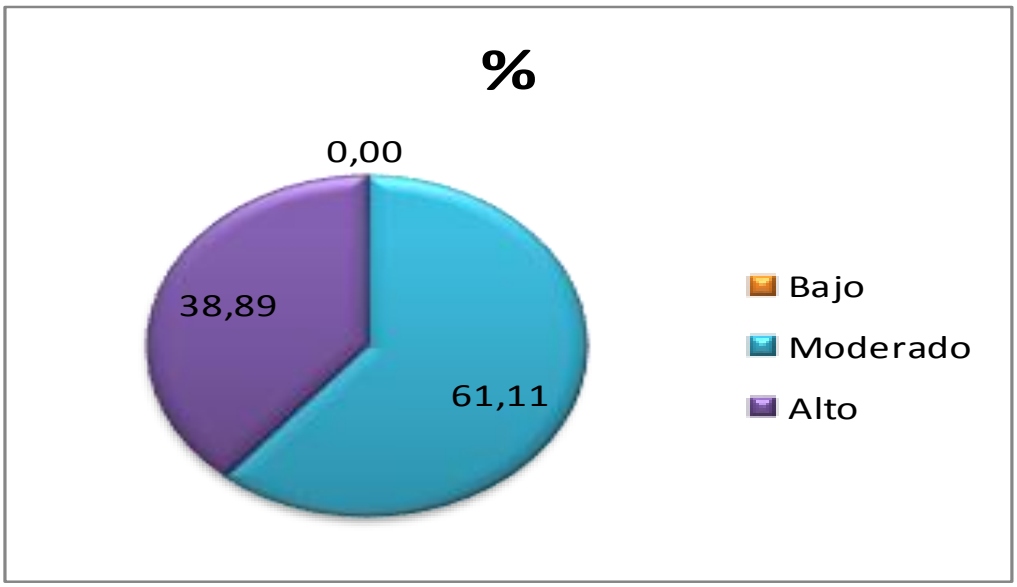


Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión gestión económica.

Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión gestión económica, es: 0.00% bajo, 61.11% moderado, 38.89% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali.

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión gestión social.

Distribución de frecuencias			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	04-09	0	0.00
Moderado	10-15	21	58.33
Alto	16-20	15	41.67
n		36	100.00

Fuente: Cuadro resumen.

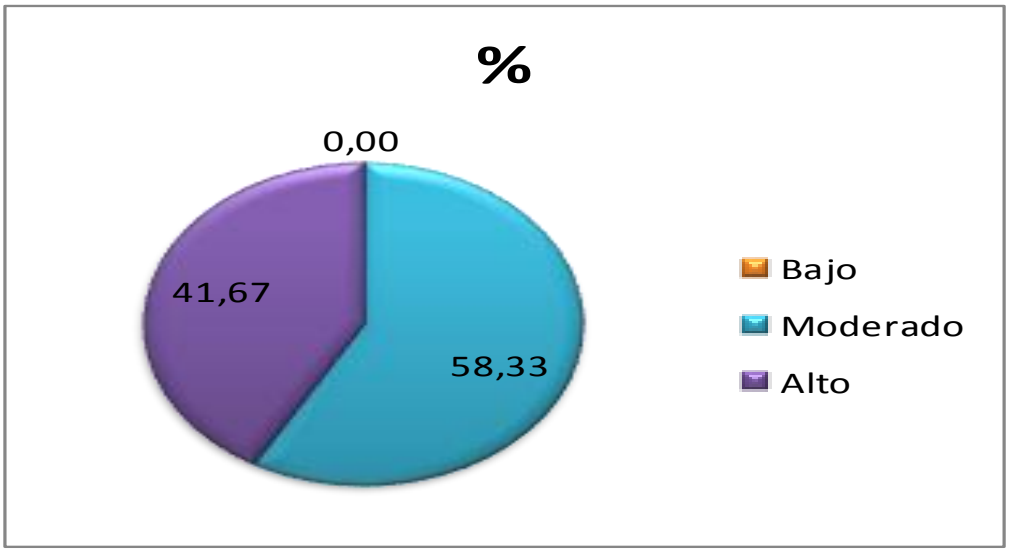


Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión gestión social.

Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión gestión social, es: 0.00% bajo, 58.33% moderado, 41.67% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali.

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión gestión cultural.

Distribución de frecuencias			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	03-07	5	13.89
Moderado	08-11	25	69.44
Alto	12-15	6	16.67
n		36	100.00

Fuente: Cuadro resumen.

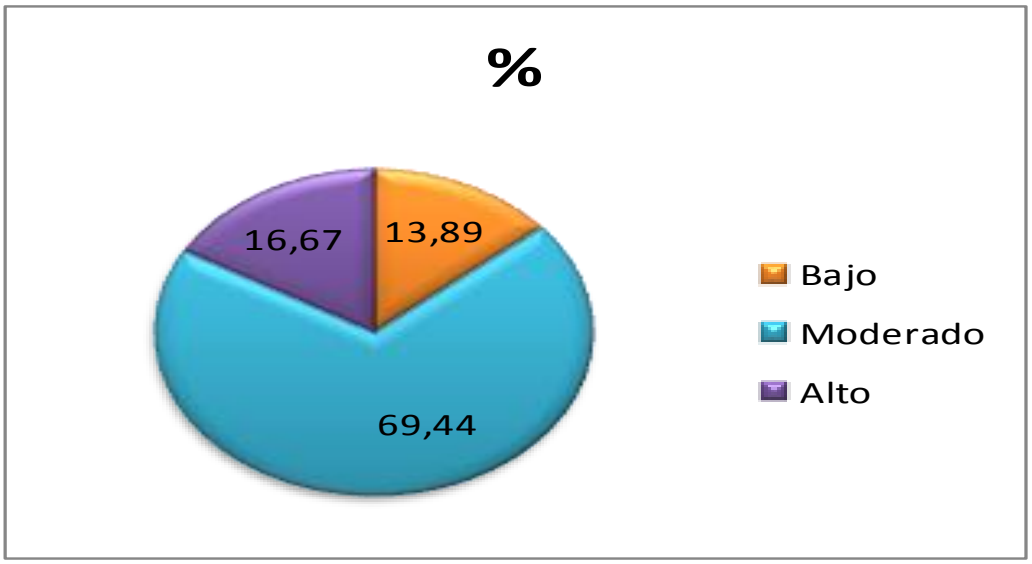


Figura 7. Porcentajes obtenidos de la dimensión gestión cultural.

Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión gestión cultural, es: 13.89% bajo, 69.44% moderado, 16.67% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali.

Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión gestión política.

Distribución de frecuencias			
Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	08-19	1	2.78
Moderado	20-30	27	75.00
Alto	31-40	8	22.22
n		**36**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen.

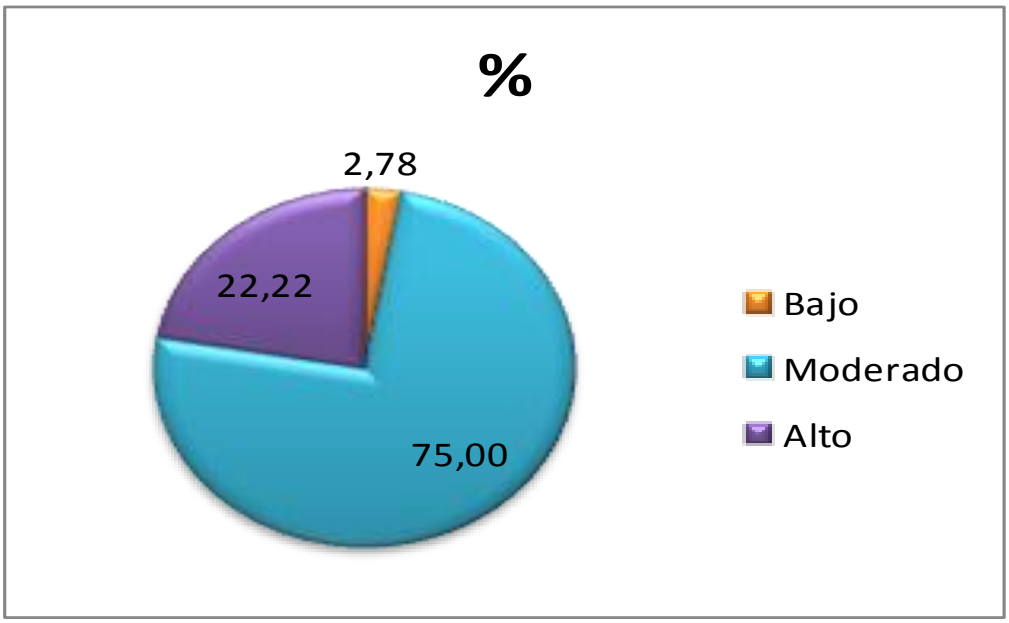


Figura 8. Porcentajes obtenidos de la dimensión gestión política.

Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión gestión política, es: 2.78% bajo, 75.00% moderado, 22.22% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali.

4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis

Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSS, V24), tomando en cuenta los siguientes instrumentos:

Tabla 10. Escala de correlación de Pearson.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

P≤ 0.05 la relación se considera significativa.

Si P > 0.05 la relación no se considera significativa.

- **Hipótesis general**

  La relación de la gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa.

Tabla 11: Relación la gestión y desarrollo turístico.

CORRELACIONES		Variable 1: Gestión	Variable 2: Desarrollo Turístico
Variable 1: Gestión	Correlación de Pearson	1	,171
	Sig. (bilateral)		,320
	N	36	36
Variable 2: Desarrollo Turístico	Correlación de Pearson	,171	1
	Sig. (bilateral)	,320	
	N	36	36

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.171), y el valor de significancia es 0.320, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.

❖ **Hipótesis especifica 1**

La relación de la gestión económica y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa.

Tabla 12. Relación de la gestión económica y desarrollo turístico.

CORRELACIONES		Dimensión 1: Gestión Económica	Variable 2: Desarrollo Turístico
Dimensión 1: Gestión Económica	Correlación de Pearson	1	,057
	Sig. (bilateral)		,741
	N	36	36
Variable 2: Desarrollo turístico	Correlación de Pearson	,057	1
	Sig. (bilateral)	,741	
	N	36	36

F

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.057), y el valor de significancia es 0.741, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre gestión económica y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.

❖ **Hipótesis específica 2**

La relación de la gestión social y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017 es significativa.

Tabla 13. Relación de la gestión social y desarrollo turístico.

CORRELACIONES		Dimensión 2: Gestión Social	Variable 2: Desarrollo Turístico
Dimensión 2: Gestión Social	Correlación de Pearson	1	,194
	Sig. (bilateral)		,257
	N	36	36
Variable 2: Desarrollo Turístico	Correlación de Pearson	,194	1
	Sig. (bilateral)	,257	
	N	36	36

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.194), y el valor de significancia es 0.257, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión social y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.

❖ **Hipótesis específica 3**

La relación de la gestión cultural y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa.

Tabla 14. Relación de la gestión cultural y desarrollo turístico.

CORRELACIONES		Dimensión 3: Gestión Cultural	Variable 2: Desarrollo Turístico
Dimensión 3: Gestión Cultural	Correlación de Pearson	1	,232
	Sig. (bilateral)		,173
	N	36	36
Variable 2: Desarrollo Turístico	Correlación de Pearson	,232	1
	Sig. (bilateral)	,173	
	N	36	36

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva baja (0.232), y el valor de significancia es 0.173, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva baja y no significativa entre la gestión cultural y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.

❖ **Hipótesis específica 4**

La relación de la gestión ambiental y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa.

Tabla 15. Relación de la gestión política y desarrollo turístico.

CORRELACIONES		Dimensión 4: Gestión Política	Variable 2: Desarrollo Turístico
Dimensión 4: Gestión Política	Correlación de Pearson	1	,029
	Sig. (bilateral)		,866
	N	36	36
Variable 2: Desarrollo Turístico	Correlación de Pearson	,029	1
	Sig. (bilateral)	,866	
	N	36	36

Fuente: Información obtenida de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.029), y el valor de significancia es 0.866, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión política y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017.

4.1.3. Discusión de resultados

Existe 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, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.171), y significancia de (0.320), lo que nos indica que la gestión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali no contribuye el desarrollo turístico. Resultados parecidos obtuvo, (Meléndez , 2015), quien estudió la administración turística municipal y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Lares, provincia de Calca, departamento

de Cusco 2015, concluyendo: La Administración y Gestión Turística Municipal en el distrito de Lares, provincia de Calca, departamento del Cusco es deficiente; porque no han potenciado el desarrollo social y económico de la población.

De igual manera el resultado de la investigación nos muestra, que el nivel alcanzado de la variable gestión turística, es 63.89% moderada, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, lo que nos indica que falta mucho por hacer en lo que respecta a la gestión económica, social, cultural y ambiental en beneficio del turismo en la Región. Resultados parecidos obtuvo (Beltrán, 2011), quien estudió el impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de Ayacucho, concluyendo: la gestión turística en Ayacucho no se está trabajando desde el enfoque de actividad comercial, ya que, a pesar de la marcada temporalidad, no se está trabajando para hacer a la región más atractiva al turismo todo el año.

Del mismo modo el resultado de la investigación nos muestra, que el nivel alcanzado de la variable desarrollo turístico, es 52.78% moderado, información proporcionada por los turistas que visitan la Región Ucayali, lo que nos manifiesta que falta hacer más competitivo, más infraestructura, mejorar los servicios y la cultura para el desarrollo turístico en la Región. Resultado distintos obtuvo (Vilchez & Herrera, 2016), quienes estudiaron “Estrategias de comunicación para promover el potencial turístico de la laguna de Conache del distrito de Laredo –

departamento de la Libertad - 2016", concluyendo: El potencial turístico que posee la Laguna de Conache es bastante alto, en ella se puede desarrollar el turismo rural, turismo de aventura, el ecoturismo, el turismo gastronómico y el turismo cultural, sin embargo carece de servicios que cubran las necesidades básicas que permitan el disfrute de los recursos turísticos como hoteles, restaurantes, transporte, servicios de guía, etc..

Igualmente el resultado de la investigación nos muestra, que existe una relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión económica y el desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.057), y significancia de (0.741), lo que nos indica que la generación de ingresos económicos, la generación de empleos, la generación de divisas, la generación de ingresos públicos, la generación de ingresos de inversión pública y privada, referente a la gestión económica, son mínimas para lograr una relación significativa con el desarrollo turístico de la Región. Resultados distintos obtuvo (Casas, 2013), estudió la influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya / 2007- 2010, concluyendo: el desarrollo sostenible del distrito de Ilabaya es bajo; puesto no se han potenciado el Desarrollo Ambiental; Desarrollo Socio-cultural y los programas y actividades son escasos y no contribuyen al Desarrollo Económico del distrito de Ilabaya. Por lo que los pobladores de la comunidad se

encuentran insatisfechos con la gestión por el bajo desarrollo del distrito; que no les permite mejorar su calidad de vida.

En el mismo orden, el resultado de la investigación nos muestra, que existe relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión social y el desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.194), y significancia de (0.257), lo que nos indica que el turismo en la región, mejora los niveles de educación, mejora los niveles de ocupación, genera mayores porcentajes de inclusión social, genera mejores vínculos entre los turistas y la población en porcentajes mínimos, sin embargo lo que si genera es aumento de la delincuencia, la prostitución y corrupción, condiciones que no son representativas para generar la significancia con el desarrollo turístico. Resultados distintos obtuvieron (Córdova, Crisóstomo, Salazar & Zárate, 2017), estudiaron, el Turismo Rural Comunitario y el Ecoturismo como alternativas para el desarrollo local de Tupe, concluyeron: de que dentro del Ecoturismo se pueden desarrollar diversas actividades como: Senderismo Interpretativo, Observación de Ecosistemas, Observación de Fósiles, Observación Geológica y Talleres de Educación Ambiental, que basadas en los recursos naturales y culturales existentes en Tupe, pueden contribuir a su desarrollo local sostenible.

De la misma manera el resultado de la investigación nos muestra, que existe relación positiva baja y no significativa entre la gestión cultural y desarrollo turístico de la Dirección Regional de

Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.232), y significancia de (0.173), lo que nos indica que el turismo genera el deterioro de los bienes culturales, genera la degradación de los espacios autóctonos, genera la perdida de autenticidad de manifestaciones tradicionales, genera la revalorización del Patrimonio Cultural, genera recursos económicos que hacen factible su conservación, condiciones que no contribuyen a la relación significativa con el desarrollo turístico. Resultado distinto obtuvo (Borbor, 2017), quien estudió la gestión turística del patrimonio cultural y su influencia en el desarrollo del turismo cultural de la cabecera parroquial rural de Colonche, provincia de Santa Elena, Año 2016, concluyendo: esta falta de conocimiento repercute en el desarrollo del turismo cultural, lo cual conlleva a que no todo el patrimonio existente en la parroquia se le dé el respectivo valor de uso, ya que se ha difundido poco y no se conoce, e incluso se está perdiendo la identidad local.

Finalmente, el resultado de la investigación muestra, que existe relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión económica y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, lo que nos indica, que las políticas económicas, las políticas de transportes, y las políticas de infraestructura del Estado, afectan el desarrollo turístico, asimismo las políticas turísticas del Estado están orientadas a la sustentabilidad y a la promoción del destino, sin embargo no es suficiente para lograr una relación significativa con el desarrollo turístico. Resultado parecido

obtuvo (Testa, 2016), quien estudió políticas turísticas, territorialización y renovación turística en el municipio de Necochea, Buenos Aires, Argentina, concluyendo: tanto a nivel nacional como municipal, se han reforzado las consideraciones que apuntan a la importancia del rol del turismo como impulsor del desarrollo, con énfasis en las tradicionales virtudes del turismo para superar el estancamiento, a las que se recurre para incentivar el desarrollo, asignándoles un lugar prioritario en las políticas públicas. Durante la última década se han destacado la promoción del turismo por parte del Estado nacional y la generación del marco institucional de acción por medio de instrumentos organizativos, normativos y programáticos, que apuntan a consolidar el vínculo entre turismo y desarrollo y que se han replicado en los niveles provincial y municipal.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Existe 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, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.171), y significancia de (0.320), lo que nos indica que la gestión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali no contribuye el desarrollo turístico.

- El nivel alcanzado de la variable gestión turística, es 63.89% moderada, información proporcionada por los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, lo que nos indica que falta mucho por hacer en lo que respecta a la gestión económica, social, cultural y política en beneficio del turismo en la Región.

- El nivel alcanzado de la variable desarrollo turístico, es 52.78% moderado, información proporcionada por los turistas que visitan la Región Ucayali, lo que nos manifiestan que falta hacer más competitiva, más infraestructura, mejorar los servicios y la cultura para el desarrollo turístico en la Región.

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión económica y el desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.057), y significancia de (0.741), lo que nos indica que la generación de ingresos económicos, la generación de empleos, la generación de divisas, la generación de ingresos públicos, la generación de ingresos de inversión pública y privada, referente a la gestión económica, son mínimas para lograr una relación significativa con el desarrollo turístico de la Región.

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión social y el desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.194), y significancia de (0.257), lo que nos indica que el turismo en la región, mejora los niveles de educación, mejora los niveles de ocupación, genera mayores porcentajes de inclusión social, genera mejores vínculos entre los turistas y la población en porcentajes mínimos, sin embargo lo que si genera es aumento de la delincuencia, la prostitución y corrupción, condiciones que no son representativas para generar la significancia con el desarrollo turístico.

- Existe relación positiva baja y no significativa entre la gestión cultural y desarrollo turístico de la Dirección Regional de

Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.232), y significancia de (0.173), lo que nos indica que el turismo genera el deterioro de los bienes culturales, genera la degradación de los espacios autóctonos, genera la perdida de autenticidad de manifestaciones tradicionales, genera la revalorización del Patrimonio Cultural, genera recursos económicos que hacen factible su conservación, condiciones que no contribuyen a la relación significativa con el desarrollo turístico.

- Finalmente, el resultado de la investigación muestra, que existe relación positiva muy baja y no significativa entre la gestión política y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, lo que nos indica, que las políticas económicas, las políticas de transportes, y las políticas de infraestructura del Estado, afectan el desarrollo turístico, asimismo las políticas turísticas del Estado están orientadas a la sustentabilidad y a la promoción del destino, sin embargo no es suficiente para lograr una relación significativa con el desarrollo turístico.

5.2. RECOMENDACIONES

- Los resultados de la investigación deben hacerse de conocimiento de los funcionarios y trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, ya que su accionar con la gestión que realizan no contribuye en el desarrollo turístico de la región, por lo que deben generar una serie de estrategias, para que la gestión turística sea la adecuada y se logre una relación significativa con el desarrollo turístico.

- La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, deben analizar las acciones de gestión económica, social, cultural y política, ya que en la actualidad de acuerdo a sus propias opiniones estas se encuentran en un nivel intermedio, lo que nos indica que falta mucho por hacer, para que se convierta en un nivel alto.

- La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, deben tomar los resultados del desarrollo turístico como tema prioritario, ya que, de acuerdo a la opinión de los turistas, indican que debe ser más competitiva, mejorar la infraestructura, mejorar los servicios turísticos, consiguientemente se debe consolidar la cultura turística, mejorando todo ello podríamos lograr un nivel del 100% de desarrollo turístico alto, ya que en la actualidad se encuentra en un 52.78 de nivel intermedio.

- La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, debe implementar una gestión económica más ágil, que genere mayores ingresos económicos, mayores empleos y mayores divisas, también debe generar mayores ingresos públicos, promoviendo la inversión pública y privada, reactivando estas acciones se podrá lograr una relación significativa con el desarrollo turístico de la Región Ucayali.

- La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, debe propiciar una gestión turística más sociable, toda vez que las acciones turísticas mejora los niveles de educación, mejora los niveles de ocupación, es más inclusiva, mejora la interrelación de los turistas con la población, sin embargo; así como mejora muchas actividades también se incrementa la delincuencia, para ello se debe implementar estrategias para controlar este fenómeno, solo así se podrá lograr una relación significativa con el desarrollo turístico.

- La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, debe implementar acciones que busquen conservar en buen estado los bienes culturales, los espacios autóctonos, debe propiciar el turismo teniendo en cuenta la autenticidad de manifestaciones tradicionales de nuestra diversidad cultural, revalorando nuestro patrimonio cultural, para generar recursos económicos, solo así podemos lograr una relación significativa con el desarrollo turístico.

- La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, debe propiciar ante las autoridades regionales y locales, la aprobación de políticas económicas, de transportes, de infraestructura, las mismas que busquen consolidar y desarrollar las actividades turísticas en la Región, acciones con lo que se estaría logrando una relación significativa con el desarrollo turístico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldape, G. (2010). *La teoría de la planificación turística*. Recuperado el 29 de Diciembre de 2017, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/gap/teoria%20de%20la%20planificacion%2turistica.htm.

Álzate, M. & García, L. (2016). *Revisión del estado de la cuestión sobre las comprensiones del desarrollo humano y el desarrollo social*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://www.scielo.org.co/pdf/aleth/v8n1/v8n1a04.pdf

Banco de la Republica. (2015). *Ingresos*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de:http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/ingresos.

Barba, J. (2011). *Tipos de empleo*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/tipos_de_empleo.pdf

Beltrán, M. (2011). *Impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de Ayacucho (Tesis de titulo, Universidad San Martin de Porres, Lima, Perù)*. Recuperado el 24 de Julio de 2017, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/870/1/beltran_me.pdf

Borbor, M. (2017). *Gestión turística del patrimonio cultural y su influencia en el desarrollo del turismo cultural de la cabecera parroquial rural de Colonche provincia de Santa Elena 2016 (Tesis de titulo, Universidad Estatal Península De Santa Elena, La Libertad, Ecuad)*. Recuperado el 01 de Enero de 2018, de http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3878/1/UPSE-TDT-2017-0001.pdf

Borbor, P. (2014). *“Plan estratégico para el desarrollo del turismo comunitario en la comuna Ayangue, Parroquia Colonche del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, Año 2014” (Tesis de titulo, Universidad Estatal Península de Santa Elena, la Libertad, Ecuador)*. Recuperado el 24 de Julio de 2017, de http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1756/1/BORBOR%20POZO%20DAVID.pdf

Calzadilla, I. (2010). *Valores culturales*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://poetasdesucre.over-blog.es/article-valores-culturales-52146.html.

Carrasquedo, K. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. Recuperado el 26 de Julio de 2017, de https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/

Castañ, L. & Gutiérrez, A. (2011). *Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área Metropolitana Centro Occidente Amco*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2041/658406C346.pdf;jsessionid=2884F0008EB42823944A96FA07FB5B85?sequence=1

Casas, I. (2013). *Influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya / 2007*. Recuperado el 01 de Enero de 2018, de http://200.37.105.196:8080/bitstream/handle/unjbg/198/83_2013_Casas_Mamani_IS_FCJE_Administracion_2012_resumen.pdf?sequence=2

Celsia. (2016). Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://www.celsia.com/es/sostenibilidad/politica-de-sostenibilidad/dimension-economica

Clustereconomico. (6 de Noviembre de 2008). *El concepto de clúster*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, de https://clustereconomico. wordpress.com/2008 /11/06/%C2%BFque-es-un-clusters-economicos/

Corral, Y. (2010). *Diseño De Cuestionarios Para Recolección De Datos*. Recuperado el 26 de Julio de 2017, de http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista /n36/art08.pdf

Córdova, K., Crisóstomo, M., Salazar , D., & Zárate , J. (2017). *El Turismo Rural Comunitario y el Ecoturismo como alternativas para el desarrollo local de Tupe (Tesis para titulo, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perù9*. Recuperado el 01 de Enero de 2018, de http://repositorioacademico.upc.edu. pe/upc/bitstream/10757/621923/1/C%C3%B3rdova_pk.pdf

Covarrubias, R. (2015). *Evaluación del potencial en Municipios Turísticos a través de metodologías participativas*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2015, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/infraestructura-turistica.htm

De Oliveira , G. (2007). *Modelos teóricos aplicados al turismo*. Recuperado el 29 de Diciembre de 2017, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_ arttext&pid=S1851-17322007000100005

Divulgación dinámica. (2017). *Gestión Cultural: Concepto, objetivos y clasificación*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de

http://www.divulgaciondinamica.es /blog/gestion-cultural-concepto-objetivos-clasificacion/

Enciclopedia de las inversiones. (2014). *INVERSIONES*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://www.inversion-es.com/

Encuestas de Opinión. (2008). *La encuesta autoadministrada, por mail, por correo y entregada en mano*. Recuperado el 26 de Julio de 2017, de http://encuestasdeopinion.blogspot.pe/2008/12/la-encuesta-autoadministrada-por-mail.html

Entorno turistico. (2017). *10 problemas que enfrenta el turismo en diferentes ciudades de México*. Recuperado el 22 de Julio de 2017, de http://www.entornoturistico. com/10-problemas-que-enfrenta-el-turismo-en-diferentes-ciudades-demexico/

Espinosa, D. (21 de Julio de 2009). *Teoría general de sistemas de Ludwig von Bertalanffy*. Recuperado el 29 de Mayo de 2016, de http://www.gestiopolis. com/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy/

Falvy , D. (11 de Abril de 2017). *¡cuanto nos falta por entender¡ al turismo : en el que tenemos ventajas " Desaprovechadas"*. Recuperado el 22 de Julio de 2017, de https://otrosyfinanzas.lamula.pe/2017/04/11/cuanto-nos-falta-por-entender/ lucuma/

Francesh, A. (2004). *Los conceptos del turismo. Una revisión y una respuesta*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, de http://www.ugr.es/~pwlac/G20 _29Alfredo_Francesch.html

Gaceta Ucayalina. (2017). *Pucallpa celebró las Fiestas de San Juan así*. Recuperado el 23 de Julio de 2017, de

https://www.gacetaucayalina.com/2017/06/24/ pucallpa-celebro-las-fiestas-de-san-juan-asi/

Galeon.com. hispavista. (2016). *Dimension social*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://dimensionsocial2.galeon.com/

Gallén, P. (20 de Agosto de 2016). *El turismo en España bate todos los récords este verano*. Recuperado el 22 de Julio de 2017, de http://www.elmundo.es/ economia/2016/08/20/57b761dbca4741ea2c8b4574.html

Garay, L. (2000). *Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, de http://www.banrepcultural. org/blaavirtual/economia/industrilatina/246.htm

Garcia, M., & Ibarra, L. (2012). *Diseño de la investigación Tipos de Investigación*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://www.eumed.net/

Garijo, M. (04 de Abril de 2017). *El turismo español corre el riesgo de morir de éxito*. Recuperado el 22 de Julio de 2017, de http://www.eldiario.es /economia/Turismo-llegadas-viajeros-vuelos_0_632386881.html

Gaviria, L. (18 de Octubre de 2011). *Teorías del desarrollo local y enfoques geográficos*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, de http://www.academia. edu/6376681/Teor%C3%ADas_del_desarrollo_local_y_enfoques_geogr %C3%A1ficos

Gomera, A.; Villamandos , F. & Vaquero, M. (2012). *Medición y categorización de la conciencia ambiental del alumnado universitario: contribución de la*

universidad a su fortalecimiento. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://www.ugr.es/~recfpro/rev162ART11.pdf

Gomes, R. & Gomes, W. (2012). *Aplicación de la teoría del espacio turístico de Roberto Boullón*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000200009

Goyzueta, A. (2016). *La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable" estudio de caso: municipio de Copacabana Gestiones 2010 – 2015 (Tesis de maestria, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz – Bolivia)*. Recuperado el 24 de Julio de 2017, de http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7019/00%20Tesis%20Maestria%20-%20 Turismo%20-%20Adhemar%20Goyzueta.pdf?sequence=1

Guzmán, L. & García, G. (2015). *Fundamentos teóricos para una gestión turística del patrimonio cultural desde la perspectiva de la autenticidad*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1496/turismo-cultural.htm

Fundación por la sociedad social democracia de las américas, a.c. FUSDA. (2014). *El Turismo*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, de http://www.fusda.org/Revista%2014/Revista14-1ELTURISMO.pdf

Lampadia. (2017). *Evaluemos el turismo con los indicadores relevantes*. Recuperado el 22 de Julio de 2017, de http://www.lampadia.com/analisis/desarrollo/evaluemos-el-turismo-con-los-

Legendario. (2009). *¿Qué es el nivel educativo? ¿sube o baja?* Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://live2helpyou.blogspot.pe/2009/06/que-es-el-nivel-educativo-sube-o-baja.html

Maria, N. (2017). *Costa Rica registra una de las estadías turísticas más altas del mundo*. Recuperado el 22 de Julio de 2017, de https://semanariouniversidad. com/pais/costa-rica-registra-una-las-estadias-turisticas-mas-altas-del-mundo/

Meléndez, Z. (2015). *La administración turística municipal y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Lares, provincia de Calca, Departamento de Cusco 2015 (Tesis de maestria, Universidad Catòlica Sedes Sapientiae, Cuzco, Perù)*. Recuperado el 24 de Julio de 2017, de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/162/Melendez_Zelma_tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1

Moreno, F. (2014). *"Propuesta de desarrollo para el turismo rural en las comunidades campesinas de la Región Puno" (Tesis para tìtulo, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima – Perú)*. Recuperado el 24 de Julio de 2017, de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1171/1/moreno_sf.pdf

Orozco, J. & Nuñez, P. (2013). *Las teorías del desarrollo. En el análisis del turismo sustentable.* Recuperado el 24 de Julio de 2017, de http://www.redalyc.org/html/666/66627452008/

Pazmiño, J. (2016). *Centro recreacional ecológico en el desarrollo del ecoturismo y manejo sostenible de la finca "Abdón Bermúdez", Cantón Tosagua, Manabí (Tesis para titulo, Escuela Superior, CALCETA,*

Ecuador). Recuperado el 24 de Julio de 2017, de http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream /42000/267/1/TT55.pdf

Perez, P. (2012). *El ciclo de vida de un área turistica: su aplicacion a la Costa del Sol española y su medio ambiente*. Recuperado el 29 de Diciembre de 2017, de https://revistas.ucm.es/index.php/OBMD/article/viewFile/40330/38708

Pérez, Y.; Vásquez, L. & Álvarez, V. (2011). *Procedimiento para realizar estudios de mercados emisores reales y potenciales para el producto turístico de las tunas*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2015, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/956/Producto%20turistico.htm

Quevedo, A. (2006). *Escala de clima organizacional (EDCO)*. Recuperado el 30 de Diciembre de 2017, de http://www.monografias.com/trabajos35/escala-clima-organizacional/escala-clima-organizacional.shtml

Rigol, M. & Pérez, R. (2011). *La gestión de la demanda turística como concepto*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, de http://www.eumed.net/rev /turydes/09/rmpc.htm

Santa Cruz, F. (2015). *Tipos y diseños de investigación*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://florfanysantacruz.blogspot.pe/2015/10/tipos-y-diseno-de-investigacion.html

Teorías Administrativas. (Febrero de 2012). *Teoría estructuralista*. Recuperado el 31 de Mayo de 2016, de http://teoriasadministrativass. blogspot.pe/p/teoria-estructuralista.html

Testa, J. (2016). *Políticas turísticas, territorialización y renovación turística en el municipio de Necochea, Buenos Aires, Argentina*. Recuperado el 01 de Enero de 2018, de http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4811/5779

Twenergy. (2017). *Gestión ambiental*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de https://twenergy.com/ecologia-y-reciclaje/gestion-ambiental

Valadez, S. & Conde, E. (2011). *La integración de la oferta turística a partir del capital intelectual*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2015, de http://www.eumed.net/rev/turydes/11/vgcp.html

Valdès, V. (2013). *Neil smelser y su teoría de la conducta colectiva*. Recuperado el 24 de Julio de 2017, de http://sociologoholic.blogspot.pe/2013/12/neil-smelser-y-su-teoria-de-la-conducta.html

Varisco, C. (2008). *Desarrollo turistico y desarrollo local: la competitividad de los destinos turisiticos de sol y playa*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf

Vega, G. (2017). *Giovana Vega: "Caretur trabaja en pro del desarrollo del Turismo en Ucayali"*. Recuperado el 23 de Julio de 2017, de http://www.gacetaucayalina.com/2017/02/09/giovana-vega-caretur-trabaja-en-pro-del-desarrollo-del-turismo-en-ucayali/

Vilchez, M. & Herrera, I. (2016). *Estrategias de comunicación para promover el potencial turístico de la laguna de Conache del distrito de Laredo – departamento de la Libertad - 2016" (Tesis para titulo, Universidad*

Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perù). Recuperado el 24 de Julio de 2017, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1477/1/Herrera_Irvin_Estrategias_potencial_turistico.pdf

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "Gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general *¿Cómo es la relación de la gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017? **Problemas específicos** *¿Cómo es la relación de la gestión económica y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017? *¿Cómo es la relación de la	**Objetivo general** *Conocer la relación de la gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017. **Objetivos específicos** *Determinar la relación de la gestión económica y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017 *Calificar la relación de la gestión social y desarrollo turístico	**Hipótesis general** *La relación de la gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa. **Hipótesis específicas** *La relación de la gestión económica y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa. *La relación de la gestión social y	Gestión Turística	Económica	Ingresos
					Empleos
					Inversiones
				Social	Nivel de educación
					Nivel de ocupación
					Grupo etario
				Cultural	Valores culturales
					Valores históricos
					Valores de identidad
				Política	Políticas públicas
					Políticas turísticas
			Desarrollo turístico	Competitividad	Modelo de turismo
					Producto turístico
					Seguridad
					Promoción turística
				Infraestructura	Carreteras
					Aeropuertos
					Puertos
				Servicios turísticos	Empresas turísticas
					Servicios públicos
				Cultura turística	Identidad
					Costumbres

gestión social y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017? *¿Cómo es la relación de la gestión Cultural y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017? *¿Cómo es la relación de la gestión ambiental y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017?	de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017 *Establecer la relación de la gestión Cultural y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017 *Evaluar la relación de la gestión ambiental y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017	desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017. es significativa. *La relación de la gestión Cultural y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa. *La relación de la gestión ambiental y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017, es significativa.			Tradiciones

ANEXO 2

INSTRUMENTO 1 - GESTIÓN TURÍSTICA

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la gestión turística de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, su respuesta es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Nº	**ITEMS**	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El turismo genera ingresos económicos considerables para la Región Ucayali.					
02	El turismo genera empleos adecuados en la Región Ucayali.					
03	El turismo internacional genera divisas considerables en la Región Ucayali.					
04	El turismo genera ingresos para el sector público en la Región Ucayali.					
05	El turismo promueve inversión pública y privada en la Región Ucayali.					
06	El turismo mejora los niveles de educación de los pobladores de la Región Ucayali.					
07	El turismo mejora los niveles de ocupación de los pobladores de la Región Ucayali.					
08	El turismo en la Región Ucayali genera mayores porcentajes de inclusión social.					
09	El turismo genera mejores vínculos entre los turistas y la población de la Región Ucayali.					
10	El turismo genera aumento de la delincuencia, la prostitución y corrupción en la Región Ucayali.					
11	El turismo genera el deterioro de los bienes culturales de la Región Ucayali.					
12	El turismo genera la degradación de los espacios autóctonos de la Región Ucayali.					
13	El turismo genera la perdida de autenticidad de manifestaciones tradicionales de la Región Ucayali.					
14	El turismo genera la revalorización del Patrimonio Cultural de la Región Ucayali.					
15	El turismo genera recursos económicos que hacen factible su conservación de la Región Ucayali.					

16	Las políticas económicas del Estado afectan al turismo de la Región Ucayali.					
17	Las políticas de transportes del Estado afectan al turismo de la Región Ucayali.					
18	Las políticas de infraestructura del Estado afectan al turismo de la Región Ucayali.					
19	Las políticas turísticas del Estado en la Región Ucayali están orientadas a la sustentabilidad de los centros turísticos.					
20	Las políticas turísticas del Estado en la Región Ucayali están orientadas a la promoción del destino, de gestión y de calidad turística.					

ANEXO 3

INSTRUMENTO 2: DESARROLLO TURÍSTICO

Estimado turista, el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con el desarrollo turístico de la Región Ucayali, su respuesta es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su amplia colaboración en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El turismo de la Región Ucayali es tradicional con características de congestión urbanística, deterioro del paisaje y del ambiente.					
02	El turismo de la Región Ucayali tiene una imagen de alta calidad en la recuperación y aprovechamiento de los recursos y del paisaje.					
03	El turismo de la Región Ucayali te ofrece recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios y actividades recreativas adecuados.					
04	El turismo de la Región Ucayali te asegura la protección de la vida, salud y la integridad física, psicológica y económica.					
05	El destino turístico de la Región Ucayali lo has obtenido a través de una promoción adecuada.					
06	Las carreteras, los caminos hacia los destinos turísticos de la Región Ucayali están en condiciones normales.					
07	Los vuelos a la Región Ucayali se realizan con total normalidad.					
08	Los puertos y las embarcaciones de la Región Ucayali te garantizan un viaje seguro y económico					
09	Los servicios de agua, desagüe y energía eléctrica de la Región Ucayali, te facilitan una estadía adecuada.					
10	La comunicación de telefonía fija y móvil de la Región Ucayali, te aseguran una estadía placentera					
11	La Región Ucayali te ofrece alojamiento con hoteles de calidad acordes a tu economía.					
12	La Región Ucayali te ofrece servicio de restaurantes de calidad con variados sabores acordes a tu economía.					
13	La Región Ucayali te ofrece servicio de buses interprovinciales con niveles de comodidad y servicio directo.					
14	La Región Ucayali te ofrece servicio de alquiler de automóviles a precios cómodos.					
15	La Región Ucayali te ofrece una serie de diversiones a precios cómodos.					
16	La población de la Región Ucayali te recibe con calidez y amabilidad.					
17	La población de la Región Ucayali te da un					

	buen trato					
18	La población de la Región Ucayali conoce su ciudad, sus atractivos y te orientan en forma oportuna y efectiva.					
19	La población de la Región Ucayali promueve con orgullo los atractivos de su localidad.					
20	La población de la Región Ucayali te proporciona un servicio inmediato y de calidad.					