

UNIVERSIDAD NACIONAL
“TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS”

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOSTELERÍA



TESIS

**“GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y SU INFLUENCIA
EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE
BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA-REGIÓN
AMAZONAS 2011- 2016”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TURISMO Y HOSTELERÍA**

AUTORES : Bach. Melvy Gómez Montalbán.
Bach. Célida Vílchez Horna

ASESOR : Lic. Erik Martos, Collazos Silva

CHACHAPOYAS - AMAZONAS – PERÚ 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL
“TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS”

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOSTELERÍA



TESIS

**“GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y SU INFLUENCIA
EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE
BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA-REGIÓN
AMAZONAS 2011- 2016.”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TURISMO Y HOSTELERÍA**

AUTORES : Bach. Melvy Gómez Montalbán.
Bach. Cécica Vílchez Horna

ASESOR : Lic. Erik Martos, Collazos Silva

CHACHAPOYAS - AMAZONAS – PERÚ 2017

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

JORGE LUIS MAICELO QUINTANA Ph. D.

RECTOR

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PÁGINA DEL JURADO

Dr. River Chávez Santos

PRESIDENTE

Lic. Lynn Karin Mendoza Zuta

SECRETARIO

Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz

VOCAL

DEDICATORIA

A nuestros padres; que han estado con nosotros a cada paso que damos, cuidándonos y dándonos la fortaleza para continuar con cada reto, y que a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación, siendo nuestro apoyo en cada momento; son ellos quienes han depositado su entera confianza en cada una de nosotras para lograr las luchas que se nos presentan.

A nuestros diferentes profesores y amigos que durante cinco años han estado con nosotras apoyándonos de una u otra manera tanto con el apoyo moral y sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por su infinita bondad por darnos fortaleza y salud para llegar al final de nuestro proyecto de titulación y así cumplir un reto más en nuestras vidas.

A nuestros padres, quienes a lo largo de toda nuestra vida han apoyado y motivado nuestra formación académica, su tenacidad y lucha interminable han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir; sin ellos jamás habiéramos podido conseguir lo que hasta ahora hemos logrado, gracias por todo su amor y cariño.

A nuestros hermanos y amigos por ser nuestra compañía y apoyo para seguir adelante con nuestros proyectos de vida; por compartir con nosotras todas sus alegrías y tristezas.

A todas las personas que de una u otra forma estuvieron durante toda nuestra formación académica brindándonos apoyo moral y económico que nos ha servido para poder culminar con éxito nuestra formación profesional.

VISTO BUENO DEL ASESOR

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y SU INFLUENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, PROVINCIA DE UTCUBAMBA-REGIÓN AMAZONAS 2011- 2016.”, de las Bachilleres: Gómez Montalbán Melvy y Vílchez Horna Célica, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado en concordancia con el Reglamento de Grados y Títulos de la UNTRM – A.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

Lic. Erik Martos, Collazos Silva
ASESOR

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS -----	iii
PAGINA DEL JURADO -----	iv
DEDICATORIA -----	v
AGRADECIMIENTO -----	vi
VISTO BUENO DEL ASESOR -----	vii
RESUMEN -----	x
ABSTRACT -----	xi
I. INTRODUCCIÓN -----	13
II. OBJETIVOS -----	21
2.1 Objetivo principal -----	21
2.2 Objetivos específicos -----	21
III. MARCO TEÓRICO -----	23
3.1. Antecedentes -----	23
3.2. Base teórica -----	30
3.3. Definición de términos básicos -----	42
IV. MATERIAL Y MÉTODOS -----	50
4.1. Objeto de estudio -----	50
4.2. Variable de estudio -----	50
4.3. Operacionalización de variables -----	50
4.4. Tipo de estudio -----	51
4.5. Diseños de la investigación -----	51
4.6. Población -----	51
4.7. Muestra y muestreo -----	51
4.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. -----	51
4.9. Análisis de datos -----	52
V. RESULTADOS -----	54
5.1. Diagnóstico de la gestión turística municipal de la provincia de Utcubamba -----	54
5.2 Documentos de gestión turística municipal -----	74
5.3. Resultado de entrevista a autoridades y funcionarios de la municipalidad de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba Región Amazonas 2011 - 2016. -----	89
5.4. Resultados de la opinión de los prestadores de servicio turísticos sobre la gestión turística municipal 2011 - 2016 -----	94

5.5. Modelo de Gestión Turística Municipal para mejorar la gestión en cuanto a la actividad turística en la ciudad de Bagua Grande.-----	97
VI. DISCUSIÓN -----	103
VII. CONCLUSIONES -----	109
VIII.RECOMENDACIONES -----	112
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	114
X. ANEXOS -----	119

RESUMEN

La presente tesis; partió de la necesidad de conocer la influencia de la gestión turística municipal en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande; considerando que esta ciudad, cuenta con servicios de alojamiento, alimentación y transporte que se requieren para ser considerada un centro de distribución turística; por ello se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera la gestión turística municipal influye en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande?, y se planteó como objetivo general de investigación, Proponer un modelo de Gestión Turística Municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba- Región Amazonas 2011-2016. La investigación presenta resultados relacionados con los documentos de gestión de la municipalidad y documentos específicos de gestión turística cuya responsabilidad recae en la subgerencia de promoción turística; a la vez se presentan resultados de indicadores externos sobre la actividad turística y la opinión de los prestadores de servicio, de alimentación, transporte y alojamiento sobre la gestión turística municipal. La metodología utilizada para la investigación tiene como base al método descriptivo que ha permitido la observación técnica de la problemática para la elaboración del modelo de la gestión turística municipal.

Palabras claves: Gestión turística, actividad turística, influencia, desarrollo turístico, actores turísticos.

ABSTRACT

The following research Project; start with a necessity for knowing the influence for the touristic management of the city council in the touristic activities in Bagua Grande city; considering that this city is one of the biggest cities in Amazonas region, because it has accommodations service, food and transport these basic qualities are required to be considered as a touristic center; for that reason we have the following problem, how does the touristic management of the city council have influence in the touristic activities from Bagua Grande city?, and we put as general objective of investigation, suggest out a diagnosis about the touristic management of the city council and its influence in the touristic activities in Bagua Grande city, Utcubamba province – Amazonas region 2011 – 2016. The research shows related results with documents of management of the city council and other specific documents of touristic management whose responsibility are in the sub management of touristic promotion, at the same time we show the results of external indicators about the touristic activities and the opinion of the service provider, food, transport and accommodation about the touristic management of the city council. The methodology used in this research project has as basis, the descriptive method that has permitted the technical observation of the problem to elaborate the diagnosis in the touristic management in the city council.

Key words: touristic management, touristic activity, influence, touristic development, touristic actors.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Quienes trabajan en temas vinculados al sector turismo reconocen la importancia de la gestión municipal en el éxito de las iniciativas, públicas o privadas, destinadas a integrar a la comunidad local en el proceso de desarrollo turístico.

La globalización es un fenómeno amplio que afecta todas las dimensiones de la condición humana, ya sea demográfica (pobreza, empleo enfermedades, etc.) como la dimensión económica transformada en transnacional que afecta a la dimensión política sumida en la búsqueda de la uniformidad en la formulación e incrementación de políticas públicas locales que les permita al estado-nación, provincia o municipio competir en mercados internacionales finitos y de recursos escasos. Es decir cada territorio en particular se ve abocado en la tarea de construir los entornos más eficaces y eficientes a la competitividad territorial, que reincidiera en la competitividad de los destinos turísticos o conformaran los entornos más adecuados para unidades de negocios turísticos (Boissier, 1996).

Para competir en turismo en tal contexto las instituciones políticas y económicas con determinada territorialidad ya sea nacional, provincial, estatal, municipal o comunal, se ven obligadas para mantener o fomentar los modos de producción turística no solo en la formulación e implementación de políticas públicas novedosas sino también en las clases de procesos ya que estos en ocasiones deben ser repensados en función de los objetivos perseguidos. (Puccio, 2012).

Existen dos tipos de ciudades: la ciudad albergue, que debe mantenerse con los impuestos que pagan sus residentes y su planta comercial; y la ciudad turística, que incrementa su riqueza mediante el aporte de las empresas instaladas y su efecto multiplicador en el resto de esa comunidad. En el Perú, todavía hoy las ciudades son administradas, desde el punto de vista oficial, como si pertenecieran al primer grupo.

Lo único que las diferencia de una ciudad tradicional es que han agregado, por ejemplo una oficina o una dirección con algunos empleados, que tiene escaso poder y funciones difusas, y cuya acción a favor del desarrollo del turismo y que la preocupación de las autoridades, está orientada a resolver los problemas domésticos. Por tal motivo, en cualquier municipio son más importantes las direcciones de obras

públicas o de bienestar social, que la de turismo, y en la mayor parte de las decisiones respecto al futuro de la ciudad, la opinión sobre turismo se subestima.

Las ciudades turísticas se asemejan a las industriales en que ambas son productivas, pero se diferencian de ellas en cuatro aspectos:

Como el producto de las ciudades turísticas pertenece al sector terciario de la economía, el tipo de construcción que requieren es completamente distinto de las fábricas, pues muchos servicios funcionan en edificios de oficinas y otros, como restaurantes, en ocasiones lo hacen en casas. Por su parte, los hoteles, que son los más singulares, ocupan edificios que, si están bien diseñados se integran fácilmente a los del resto de la ciudad.

1. El turismo tiende a concentrarse en el centro de las ciudades y en muchos casos revitaliza esas áreas urbanas, mientras que la industria se localiza en los suburbios y genera un tipo de tránsito pesado que precisa su propia red de circulación, se quiere evitar las interferencias con el movimiento normal de vehículos y personas en la ciudad.
2. En el caso del turismo cuesta menos dinero generar empleo. En las ciudades turísticas predominan los empleados y en los industriales los obreros. Puesto que las pautas de comportamiento social marcan una pronunciada diferencia en el perfil del consumo, niveles de confort, tipo de vestimenta, grado de instrucción, tipo de vivienda preferida, etc., entre empleados y obreros, las ciudades turísticas están menos expuestas al nacimiento de barrios de viviendas precarias, áreas deprimidas y zonas sin valor estético que las ciudades industriales.
3. El turismo goza de cierto privilegio, no sólo respecto a la industria sino al resto de los sectores de la economía, ya que en una ciudad turística la planta turística coincide y no hay forma de cambiarlo con los atractivos, que son la materia prima del turismo.

Esta coincidencia obligatoria, otorga a las ciudades turísticas una ventaja teórica que los demás no tienen. Es teórica, por cuanto no todas las ciudades turísticas la

explotan debidamente, e incluso algunas las desconocen. Cuando se torna real, es porque las ciudades tienen el privilegio de contener, en su territorio o en su radio de influencia; objetos urbanos o paisajes naturales que alcanzan la categoría de atractivos, han resaltado el valor de esos lugares y han propiciado que la planta turística respete el carácter urbano del conjunto; lo que es mejor que colabora para aumentar su calidad estética. Esto sucede en los centros turísticos que funcionan en ciudades preexistentes, cuyos valores arquitectónicos son el atractivo turístico principal, pero también puede ocurrir en ciudades nuevas, como Cancún, (México), o Puerto Plata, (Santo Domingo), si se planifica desde el principio y se evita que se conviertan en lugares de especulación en torno de la tierra, como ha sucedido en tantos lugares de la costa atlántica de Sudamérica y otros países de América Latina.

Independientemente, de la forma en que se materialice la estructura y la urbanización del centro turístico, las unidades productivas deben planificarse y administrarse como tales, con la certeza de que en la medida en que una ciudad turística aumente la calidad de su ambiente y de sus servicios, se incrementará su eficiencia. Pero a pesar de que los centros turísticos son unidades productivas, su proceso de desarrollo hallará dificultades si las autoridades no cambian su punto de vista para que su principal preocupación sea estimular la producción, lo cual requiere que su presupuesto se aplique a:

Generar actividad económica y obtener mayores recaudaciones, que permitan mejorar el sistema urbano y, con ello, la calidad de vida de sus habitantes. Economía en crisis como la nuestra es difícil provocar el cambio súbito en su totalidad, pero es posible actuar puntualmente, mejorando la productividad de microsistemas como los centros turísticos, no por la vía fácil de la especulación de la tierra, impulsada por las empresas especializadas y tolerada o fomentada por el poder público, sino mediante el aumento en la eficiencia de las empresas prestadoras de servicios y el control estatal del equilibrio del sistema. (Granados, 2013).

Partiendo de la información de los párrafos anteriores a nivel internacional se podría tomar como modelo a los municipios turísticos de Colombia que utilizan su

patrimonio y sus tradiciones para promocionar el turismo en diferentes regiones de este país, estos son 17 pueblos patrimoniales que están desarrollándose bajo una gestión turística municipal contribuyendo así al desarrollo de estos.

A nivel nacional las municipalidades son órganos del gobierno local que emanan la voluntad popular, son personas jurídicas de derecho público con autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Son aplicables las leyes y las disposiciones que de manera general y de conformidad con la constitución regulan las actividades del sector público.

Las municipalidades representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de servicios públicos locales, fomentan el bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armónico de las circunscripciones de su jurisdicción. No pueden ejercer las funciones de orden político que la constitución y las leyes reservan para otros órganos del estado, ni asumir representación distinta que le corresponde a la administración de las actividades locales.

La concentración de los visitantes en los diversos centros turísticos, convierte a los municipios en microeconomías de especialización, consecuencia de la concentración de servicios específicos para atender las necesidades que generan los turistas durante su permanencia en ellos. Asimismo, son economías de aglomeración, pues, en el reducido espacio que abarcan esos conglomerados urbanos opera una gran cantidad de empresas prestadoras de espacios turísticos.

Por lo tanto, deberíamos convertir a nuestros municipios tradicionales en municipios turísticos, que son mucho más, que una simple organización administrativa para proveer a los habitantes de una ciudad de servicios básicos como: alumbrado, barrido y limpieza. Son centros productivos en los cuales no es la industria, ni el movimiento que genera la comercialización de las materias primas, ni la realización de trámites burocráticos, ni la concentración de servicios para la salud o la educación, lo que determina su existencia. Si existen es porque el dinero que gastan en ellos las personas que los visitan, genera empleos y riqueza para mantener la población que allí habita, y gracias a ello se produce una redistribución del ingreso nacional por el gasto del turismo nacional y un ingreso de divisas para el país, por el correspondiente turismo receptivo.

En zonas de economía estancada o en franco retroceso es posible que el funcionamiento adecuado de algún centro turístico contribuya a mejorar los ingresos de los habitantes de toda la región, al menos de los que viven en esos lugares. Y en las regiones de economías en crecimiento los municipios turísticos pueden sumarse para acelerar ese proceso. Lo mismo debe acontecer en aquellos conglomerados urbanos en los cuales el turismo, sin llegar a ser actividad principal, puesto que funcionan como grandes centros administrativos, es posible que constituya junto con la industria (si es que la hay), uno de los pocos factores genuinos que coadyuve al crecimiento del producto bruto.

La gestión municipal, regional y en general de las administraciones públicas suelen ser determinantes en la calidad de un destino, por ello es necesario establecer sistemas más dinámicos capaces de autofinanciarse y de llevar a cabo medidas comercializadoras más dinámicas y efectivas. Asociaciones que aglutinen a diferentes actores turísticos, fundaciones, etc. pueden dar como resultado, sistemas de organización y gestión muy eficaces. De igual forma, la competitividad sistémica requiere alta calidad de coordinación entre los privados y públicos. Para ofrecer servicios de calidad y ser competitivos no basta con lograr estándares adecuados, los agentes involucrados deben estar sincronizados en tiempo. En el marco de lo anterior, se hace necesario investigar y realizar evaluaciones continuas de la gestión turística municipal, que permitan ir mejorando paulatinamente dicha gestión.

También los municipios se han convertido en la categoría gubernamental más apropiada para desarrollar e impulsar el turismo local, su rol y participación en la gestión pasa por generar acciones encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas mediante la integración de sus recursos (humanos, materiales, financieros) y además por generar un escenario capaz de fortalecer las relaciones institucionales público-privadas, la participación ciudadana, la articulación con las Universidades y con otras organizaciones.

Teniendo en cuenta la extensión territorial del destino Amazonas y buscando la descentralización turística del mismo, la ciudad de Bagua Grande se ubica en un lugar estratégico para convertirse en un lugar de visita y centro de distribución

turística en la parte norte de Amazonas, considerando los siguientes factores, la cercanía a ciudades de otras regiones como Chiclayo, Lambayeque, Jaén, Cajamarca; y Moyobamba, Tarapoto en San Martín; esta ciudad cuenta con planta turística relacionada al transporte, alimentación y alojamiento para diferentes segmentos del mercado de acuerdo a sus gustos, preferencias y posibilidades de pago, su crecimiento y dinamismo en estos negocios de la actividad turística han sido de crecimiento espontáneo y limitadamente planificados sobre todo en la parte de la gestión turística municipal y que repercute en que generen diversos déficits que influye en la imagen de esta ciudad como un destino turístico por ello se cree necesario que se deba reorientar e impulsar las políticas de gestión turística municipal.

Por otro lado es notable que en el distrito de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, se aprecia un clima excelente para desarrollar el turismo; verano todo el año, cuenta con atractivos turísticos tales como lagunas, ríos y sitios arqueológicos. En dicho distrito no se está desarrollando de manera adecuada la actividad turística ya que las autoridades no están considerando la importancia de arribo de turistas, se ve desinterés de los empresarios turísticos por brindar un servicio de calidad, una de sus causas podría ser la deficiente gestión municipal que no considera dentro de sus políticas, programas, planes y proyectos al turismo como una actividad prioritaria, como resultado del escaso apoyo al sector empresarial, inadecuado seguimiento y control de las etapas de planificación turística, escasa participación comunitaria, inefectiva coordinación entre los organismos vinculados a la actividad turística.

La investigación considera a la tesis presentada por Ornes (2013); titulada la gestión pública de turismo en el distrito metropolitano de Paracas, fortalezas, debilidades y nuevos desafíos como un antecedente internacional que ha permitido identificar a través de un FODA, el proceso de gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de Paracas.

A nivel nacional se ha considerado como antecedente a la tesis titulada influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya, 2007-2010; en la región Tacna donde se tuvo como resultados que en la

gestión municipal del 2007 al 2010, no se planificaron ni ejecutaron actividades adecuadas para el fomento del desarrollo turístico en este distrito; concluyéndose que esta gestión es deficiente y que parten desde la cabeza de la organización.

Pérez (2011) presentó la tesis El turismo y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Ticaco, provincia de Tarata región Tacna con esta investigación se analizó la influencia de la gestión municipal y la situación actual de la población del distrito de Ticaco así mismo se utilizó un método para evaluar la fiabilidad, de la gestión mediante la aplicación de encuestas.

Como referencia Local las investigaciones realizadas no específicamente se enfocan a la gestión municipal pero tienen que ver con el desarrollo sostenible del turismo como es el caso de la tesis presentada por Barrantes, (2010) donde realiza una propuesta para el desarrollo turístico sostenible de la ciudad de Bagua como centro de distribución turístico competitivo, en las zonas norte de la región Amazonas.

La investigación tiene como propósito analizar la gestión municipal turística y que recae bajo la responsabilidad de la gerencia de desarrollo local y la sub gerencia de promoción turística, quienes tienen entre sus funciones promover esta actividad a través de acciones que se planifican de manera anual en el plan operativo institucional. La investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque permitirá sistematizar información de la gestión turística municipal actual donde se identificará las fortalezas y debilidades de esta en la ciudad de Bagua Grande y permitirá generar un nuevo conocimiento del tema que sirva para futuras investigaciones donde se planteen propuestas de solución basadas en nuevos conocimientos teóricos como la teoría de la gestión clásica y teoría política. El aspecto metodológico se ha realizado bajo el procedimiento científico utilizando los métodos propios de la investigación social como el inductivo y deductivo, descriptivo y analítico, aplicando técnicas de acuerdo a la realidad del área de estudio. Esto podrá ser utilizado como un modelo metodológico para otras investigaciones aplicado en diferente espacio. Desde el punto de vista práctico la investigación ha buscado encontrar la problemática y sus efectos para poder solucionarlos a través de propuestas acordes a la realidad.

CAPÍTULO II
OBJETIVOS

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo principal

Proponer un modelo de Gestión Turística Municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba- Región Amazonas 2011-2016.

2.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la Gestión Turística Municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba- Región Amazonas 2011-2016.

- Identificar los documentos de gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba- Amazonas 2011-2016.

- Analizar los proyectos de gestión turística que se realizó en el periodo 2011-2016.

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Ornes, S. (2013) en su tesis titulada **“La gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de Caracas. Fortalezas, debilidades y nuevos desafíos”**. Realizada para obtener el título profesional de Diplomado en Políticas Públicas y en Gestión Municipal del Turismo de la Universidad Simón Bolívar, Venezuela. La presente investigación tiene como finalidad identificar las fortalezas y debilidades del proceso de gestión pública del turismo del distrito Metropolitano de Caracas, a la luz de activar aquellos cambios que sean necesarios para lograr su potenciación desde la óptica del turismo urbano, del desarrollo urbano local y el fortalecimiento del proceso de descentralización venezolano.

Para ello, se desarrolló una investigación de tipo exploratoria-descriptiva, con bases teóricas en las áreas de gerencia, ciudad, planificación, gestión pública y turismo; y una metodología fundamentada en la recolección y registro sistemático de la información; proceso que permite identificar coincidencias entre los diferentes actores locales para la construcción de una visión compartida de la ciudad y proponer una nueva estrategia de gestión turística fundamentada en la planificación, el desarrollo social y económico, la inversión y proyectos, y el mercadeo; a ser institucionalizada en todos los niveles del gobierno (local, regional y nacional).

Ante los resultados obtenidos, debe abogarse por la formulación de un Plan Estratégico de Turismo para el distrito Metropolitano, que oriente las intervenciones tanto públicas de los cinco municipios de la ciudad de Caracas, como privadas, y reconozca al turismo más allá del simple ocio o del evento puntual de mercadeo anual de la capital.

En consecuencia, se justifica la búsqueda de una coordinación de la Gestión Pública del Turismo para Caracas, aplicable para cualquier Área

Metropolitana; que se fundamenta en la visión compartida e imagen de ciudad (generación de producto), construida por los actores consultados y que se resume de la siguiente manera: “Caracas, ciudad cosmopolita, concentradora de actividades, servicios y valores culturales competitivos, que le ofrece al turista y al ciudadano un espacio con alto nivel de calidad urbana y ambiental para el intercambio, el encuentro, la memoria y el disfrute”.

Martínez, A. (2011) en su tesis titulada **“La gestión turística municipal en el Archipiélago de Chiloé”**. Investigación realizada para obtener el grado de Magíster en Planificación y Gestión Territorial de la Universidad Católica de Temuco, Chile. Tiene como objetivo general realizar una primera evaluación de la gestión turística municipal del archipiélago de Chiloé mediante la comparación de las competencias teóricas y reales en planificación y ordenación de la actividad con el objeto de orientar la gestión turística local para una mayor competitividad territorial.

La investigación fue de carácter exploratoria descriptiva para lo cual se planteó cinco fases: planteamiento del problema, construcción del modelo teórico, determinación de la población objeto de estudio y la muestra correspondiente, codificación y obtención de datos y análisis de los resultados.

Como resultados se obtuvo lo siguiente: Se afirma que las municipalidades son las responsables de asegurar la participación de la comunidad en el progreso económico, social y cultural de su comuna debiendo intervenir tempranamente en el desarrollo del turismo comunal para que éste se transforme en una actividad permanente y sustentable, tanto desde el punto de vista ambiental como económico. La realidad de cada municipio de Chiloé es distinta, no sólo por el tamaño de su estructura orgánica, sino también por otros factores como las características de la comuna, la capacitación y profesionalización del personal, las prioridades que el Alcalde y el Concejo Municipal consideren en su gestión y los recursos financieros disponibles. La inestabilidad del personal y el escaso respaldo de la información que manejan las Unidades de Turismo conlleva a que durante la continua rotación de

coordinadores se extravíe la información, es así como al asumir un nuevo Coordinador, en la mayoría de los casos, este debe volver a realizar el inventario turístico de su comuna y por ende no se maneja un banco con información histórica.

La investigación realizada permite señalar que las municipalidades de Chiloé a través de sus unidades de turismo sólo realizan una gestión básica y con escasa responsabilidad en materias de planificación, ordenamiento y gestión de la actividad turística tanto comunal como provincial. Para lograr una gestión eficiente, es necesario que el destino turístico requiera conformar una estructura de gestión público-privada con capacidad para impulsar programas y proyectos orientados a un propósito central: satisfacer las expectativas de la demanda turística.

Puccio, H. (2013) en su investigación titulada **“La Gestión del Turismo en Municipios turísticos, (diseño de la agenda de cuestiones)”**. Investigación desarrollada en el Instituto de Investigaciones Aplicadas al Turismo de la Universidad de Morón, Argentina. Tuvo por objetivo desarrollar y describir dos tipos de notas bibliográficas; una con la revisión del estado del arte de las publicaciones científicas que abordan el tema de las políticas locales en el contexto de la globalización. Con la revisión bibliográfica de aquellos autores y sus propuestas teóricas y analíticas que conforman el marco teórico a utilizar en el diseño del modelo analítico.

La metodología utilizada es el análisis de textos y el uso de instrumentos, para interpretar e integrar componentes teóricos diversos. Por un lado los aportes de la ciencia política que desarrollan temáticas de políticas públicas, agendas, problemas sociales, su formulación, implementación y evaluación. Los resultados finales se traducen en el diseño de un marco teórico referencial, todavía en periodo de prueba.

Este proyecto de investigación tiene como fin último diseñar un modelo de análisis con capacidad de diagnosticar el estado de situación que se hallan las unidades políticas administrativas locales, municipales para lograr la

flexibilización e innovación necesaria que requiere la gestión de los entornos territoriales de la competitividad turística.

El análisis de las políticas locales en municipios turísticos, que se viene desarrollando en el ámbito del proyecto “Política y Gestión Turística Municipal. La construcción de la agenda de cuestiones” adopta un modelo que dividen fases al proceso de las políticas públicas el cual adquiere el carácter de circular.

Antecedentes nacionales

Casas, I. (2011) en la tesis titulada **“Influencia de la Gestión Turística Municipal en el Desarrollo local sostenible del Distrito de Ilabaya. 2007-2010”**. Realizada para obtener el título profesional de Licenciado en Turismo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman de Tacna. Esta tuvo por finalidad evaluar el nivel de influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya durante el periodo 2007-2010. Siendo Ilabaya uno de los distritos de Tacna privilegiados en cuanto a oportunidades para un alto desarrollo turístico y a su vez teniendo la Municipalidad distrital como competencia específica el fomento del turismo como alternativa para el desarrollo local sostenible; en este sentido es que se planteó el problema para tratar de investigar en qué medida la gestión municipal propició la actividad turística en pos de un desarrollo local sostenible.

Teniendo como resultados que durante el período de gestión 2007 al 2010; la autoridad municipal no planificó, ni ejecutó actividades adecuadas para el fomento del desarrollo turístico del distrito de Ilabaya. Se observa que descuido aspectos tales como: planificación del proceso del turismo; fortalecimiento del turismo en la comuna; generación de programas de capacitación en los actores estratégicos involucrados; la promoción de los atractivos turísticos de la comuna; la inversión municipal; el manejo sustentable de áreas patrimoniales históricas, culturales y naturales; la promoción de la cultura local o regional como parte del producto turístico; entre otras.

Tiene como conclusiones que la Gestión Turística Municipal del distrito de Ilabaya es deficiente; puesto que existen evidencias que las autoridades no han previsto dentro de su accionar un adecuado Plan Municipal Turístico; promoción turística; y capacitación sobre el mismo. Se observa además ausencia de planes y programas adecuados sobre Ordenamiento territorial y el Presupuesto para el potenciamiento del turismo en la comuna es escaso y no contribuye al fomento del mismo.

La gestión turística municipal influye desfavorablemente en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya 2007- 2010. La deficiente gestión municipal del distrito ha repercutido significativamente en el desarrollo sostenible del distrito; puesto que se han descuidado aspectos y actividades que son de gran relevancia a nivel mundial. La autoridad municipal ha considerado mayor importancia al accionar político diario, descuidando potenciar al turismo como actividad de trascendencia para el desarrollo económico y social para el distrito.

Pérez, A. (2011) en su tesis titulada **“El turismo y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Ticaco, Provincia de Tarata, periodo: 2007-2010”**. Investigación realizada para obtener el título profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. Esta tuvo por finalidad determinar si la gestión turística municipal influye en el desarrollo socio económico de la Población del distrito de Ticaco. El turismo es un sector estratégico en la región de Tacna, ya que representa una de las fuentes de exportaciones y de entrada de divisas, posibilita la diversificación de la economía local puede orientarse hacia el desarrollo de áreas con pocas opciones de exportación, pero con una gran riqueza cultural. En el distrito de Ticaco está incluido como parte integrante de la propuesta de implementación del Corredor Turístico Tarata–Candarave. Se analizó la influencia de la gestión turística municipal y la situación actual de la población del distrito de Ticaco; asimismo, se utilizó un método en evaluar la fiabilidad de la referida gestión, mediante la aplicación de la encuesta.

De acuerdo con los resultados estadísticos se detectó que la gestión turística municipal tiene una influencia poco favorable en el desarrollo socio económico en la población del distrito de Ticaco, como resultado que la gestión turística municipal es regular, ya que la municipalidad distrital de Ticaco, no evidencia un frecuente seguimiento y control para promover el desarrollo turístico, y no existe una adecuada coordinación con entidades del sector público y privado para impulsar el desarrollo del turismo en el distrito. Además, la indicada municipalidad no promueve activamente participación comunitaria, a través de reuniones de Información y consulta a la comunidad sobre las actividades de desarrollo turístico. Así como también, no respalda óptimamente las iniciativas empresariales para el desarrollo de la actividad turística.

Tiene como conclusión que la gestión turística de la municipalidad distrital de Ticaco posee una influencia poco favorable en el desarrollo socio económico de la población de dicho distrito, debido a que no se realiza un adecuado seguimiento y control de las etapas de planificación turística y resultados. Además, persiste una insuficiente coordinación con entidades del sector público y privado para impulsar el desarrollo del turismo en el distrito y se denota también, una escasa promoción para la participación comunitaria, a través de reuniones de información y consulta a la comunidad sobre las actividades de desarrollo turístico.

Antecedentes regionales

Barrantes, R. (2010) en su tesis titulada “**Desarrollo Turístico Sostenible de la Ciudad de Bagua como Centro de Distribución Turística Competitiva en el Norte de la Región Amazonas 2010**”. Realizada para obtener el Título Profesional de Licenciado en Turismo y Administración de la Facultad de Turismo y Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; tiene como objetivo general plantear una propuesta para el desarrollo turístico sostenible de la ciudad de Bagua como centro de distribución turístico competitivo de la zona norte de la región Amazonas. Los resultados en cuanto

a la planta turística se dice que en Bagua no cuenta con todos los servicios para la satisfacción completa del turista, tales como: operadores de turismo, restaurantes turísticos, empresas y vehículos turísticos y otros, tan solo se cuenta con los servicios esenciales que son el transporte, la alimentación y el alojamiento.

El transporte turístico en la ciudad de Bagua es completamente nula, aun cuando existen muchas empresas autodenominadas empresas de transporte turísticas estas no cumplen con los requisitos primordiales, como es ser vehículos mini van. Como conclusiones el mercado potencial para esta zona y la demanda real, esta sectorizado en los mercados de la costa, los vacacionistas de la ciudad de Chiclayo y Trujillo es el segmento ideal para esta oferta, para turismo receptivo local los brasileños y argentinos cumplen un mejor perfil para estos circuitos.

Bagua cuenta con las potencialidades turísticas para poder dar inicio a su desarrollo turístico, le es necesario el implemento de tres obras de infraestructura esencial, la primera la construcción del aeropuerto el valor, la segunda la construcción de la carretera, Bagua, Salinas, Santa Rosa, las Juntas y el abastecimiento de agua potable en la ciudad por lo menos de 12 horas al día. Se recomienda realizar proyectos articulados que compongan la puesta en valor de los circuitos turísticos diseñados y el acontecimiento turístico de los atractivos o su puesta en valor. Darle mayor capacidad resolutive a la dirección sub regional de comercio exterior y turismo, en razón de personal calificado y de convertirse en una unidad ejecutora de la administración pública, dándole independencia presupuestal para la administración de sus propios proyectos. se recomienda las municipalidades provinciales y distritales promover la inversión privada en los servicios de turismo en la ciudad de Bagua en los centros de escala y estadía.

3.2. Base teórica

Teoría de la planificación

La planificación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define el problema, se analizan las experiencias pasadas y se esbozan planes y programas. Los principios en la Planeación son muy importantes para poder aplicar cada uno de los elementos que la forman. Un principio es una proposición que se formula para que sirva de guía a la acción.

La planeación no se constituye por sí sola si no que esta referenciada por las necesidades y expectativas de un grupo que determinan su rumbo. Es decir va a depender de acuerdo al contexto, las herramientas e instrumentos con las que se cuente, además de los criterios establecidos para garantizar su éxito.

La planificación se lleva a cabo de manera empírica en muchas situaciones cotidianas, y de manera muy seria y formal en organismos que dependen de una planificación adecuada y sistemática. La planificación se encuentra, tal como la administración, dentro de la mayoría de las actividades de las personas, instituciones y organismos de toda índole. De este modo podríamos destacar la misma administración de la Secretaría de Educación y Cultura que está integrada con una planta de trabajadores que cuentan con una formación educativa diferente y que al mismo tiempo tienen un fin común o centran sus acciones a un mismo objetivo. (Macchiarola, 2010).

Teoría política

Se entiende por Teoría Política al desarrollo de un cuerpo conceptual coherente en torno a los fenómenos políticos cuya elaboración y exposición puede guardar sistematicidad. Se ha sostenido que la Teoría Política ha constituido un puente entre la Filosofía Política y la Ciencia Política y ha recibido influencias de la Filosofía y la Sociología. En la actualidad, la Teoría Política contribuye a la enseñanza de la Ciencia Política con investigaciones en áreas temáticas como: la democracia, la ciudadanía, las nuevas formas de participar y de hacer política, los estudios comparados de las ideologías, etc, (Quiroga, 2007)

Teoría del Desarrollo Sostenible

Se definió por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland en 1987, esta teoría fue el fruto de los trabajos realizados por la Comisión Mundial Del medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas creada en 1983. En el desarrollo sustentable se preservan y protegen los recursos naturales mientras que en el desarrollo sostenible se satisfacen esas necesidades para las generaciones futuras como la vivienda, alimentación, vestuario y trabajo. Esta teoría se divide en tres partes: dimensión ecológica, dimensión económica y dimensión social.

La dimensión ecológica se percata en la conservación de los recursos naturales pero desafortunadamente el gran despliegue económico ha hecho que la creación de las grandes industrias por el mismo hombre produzca contaminación ambiental y nos prive del aire puro sin mirar las consecuencias que nos puede traer. Algunas grandes industrias abusan en la deforestación y quitan el soporte de nuestra madre tierra como el abuso en el agua potable, los minerales y el subsuelo. Tenemos que tomar conciencia de que con el solo hecho de arrojar un papel estamos dañando nuestro medio ambiente; seamos conscientes así seamos pocas las personas que participemos en las campañas ambientales pero tomando conciencia cambiaremos nuestra forma de actuar ante nuestro planeta tierra.

La dimensión económica permite identificar determinados parámetros para evaluar que tanto se puede satisfacer las necesidades a largo plazo distribuyendo los recursos justamente. Actualmente el estado no emplea correctamente los ingresos que obtiene del mismo país, si se realizara de la mejor manera la deuda externa no sería tan alta. La falta de información a la población acarrea errores de superación y partición en el medio económico; las grandes industrias deben limitarse y aminorar gastos en maquinaria y productos que generen un alto costo y contaminen el medio ambiente.

La dimensión social consiste en que todo ser humano debe tener los beneficios de educación salud, alimentación seguridad social y vivienda y tenga la oportunidad de hacer participación en la sociedad para que den unas

contribuciones productivas y justamente pagadas; la desigualdad conlleva a una amenaza humana para la estabilidad a largo plazo. Actualmente el estado no está siendo eficaz con las necesidades de la población ya que en la parte de seguridad social los recursos no están siendo correctamente empleados. (Alcaraz, 1995).

Teoría clásica de la gestión

La teoría clásica de la gestión es una tesis del pensamiento de gestión en el que los desarrolladores de la teoría excavaron en encontrar la mejor manera para los trabajadores a realizar sus tareas.

La teoría clásica de la gestión se separa en dos ramas primarias; la clásica administrativa y las ciencias clásicas.

La teoría administrativa clásica se concentra más en cómo se puede estructurar la gestión para obtener la mejor productividad.

Henri Fayol, que es una figura activa en teoría de la administración, creó teorías de gestión diferentes que fueron más enfocadas a la capacidad, como la producción de un camino unificado entre los administradores, la disciplina y la centralización.

Otras teorías de administración se concentran en construir la confianza del equipo, como hacer una base de equidad, trabajo en equipo y con iniciativa.

Por otro lado, la clásica teoría científica se origina en el estado mental de intentar mejorar la productividad científica.

Los teóricos utilizan métodos mecánicos para la organización y el trabajo para obtener productividad y eficiencia.

Algunas de las habilidades principales de la teoría científica clásica contienen los métodos clásicos de una obra de creación y separar el trabajo entre empleados.

Teoría clásica de la gestión fue desarrollada a finales del siglo XIX. Se convirtió en muy conocida en la primera mitad del siglo XX, como instituciones, trataron de comprender los problemas de gestión industrial, que

contenía la especialización, buena calidad, eficiencia, gestión y reducción de costes.

Después de la evolución de la teoría de la administración del negocio clásico, otras teorías relacionadas tomaron forma para lograr el éxito del negocio; para seguir siendo fuerte, la base debe ser lo suficientemente fuerte.

Por lo tanto, las nuevas teorías de gestión y organización tienen sus raíces en la teoría clásica de la administración de negocios.

La ventaja superior de la teoría clásica de la gestión empresarial es crear un método sobre cómo administrar y operar la teoría y el negocio. (Fayol, 1999).

La Constitución política del Perú - Ley N.º 27680

Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, así como la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo. Y, son competentes para:

1. Aprobar su organización interna y su presupuesto.
2. Aprobar el plan de desarrollo local concertado con la sociedad civil.
3. Administrar sus bienes y rentas.
4. Crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos municipales, conforme a ley.
5. Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad.
6. Planificar el desarrollo urbano y rural de sus circunscripciones, incluyendo la zonificación, urbanismo y el acondicionamiento territorial.
7. Fomentar la competitividad, las inversiones y el financiamiento para la ejecución de proyectos y obras de infraestructura local.

8. Desarrollar y regular actividades o servicios en materia de educación, salud, vivienda, saneamiento, medio ambiente, sustentabilidad de los recursos naturales, transporte colectivo, circulación y tránsito, turismo, conservación de monumentos arqueológicos e históricos, cultura, recreación y deporte, conforme a ley.
9. Presentar iniciativas legislativas en materias y asuntos de su competencia.

Ejercer las demás atribuciones inherentes a su función, conforme a ley.
(Constitución Política del Perú, 2002)

Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972)

Título Preliminar

Artículo I.- Gobiernos Locales

Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Artículo IV.- Finalidad

Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

Título II

La Organización De Los Gobiernos Locales

Capítulo Único

Los Órganos De Los Gobiernos Locales

Artículo 4.- Los Órganos De Los Gobiernos Locales

Son órganos de gobierno local las municipalidades provinciales y distritales. La estructura orgánica de las municipalidades está compuesta por el concejo municipal y la alcaldía.

Artículo 5.- Concejo Municipal

El concejo municipal, provincial y distrital, está conformado por el alcalde y el número de regidores que establezca el Jurado Nacional de Elecciones, conforme a la Ley de Elecciones Municipales. Los concejos municipales de los centros poblados están integrados por un alcalde y 5 (cinco) regidores. El concejo municipal ejerce funciones normativas y fiscalizadoras.

La Gestión Municipal

Artículo 32.- Modalidades Para La Prestación De Servicios

Los servicios públicos locales pueden ser de gestión directa y de gestión indirecta, siempre que sea permitido por ley y que se asegure el interés de los vecinos, la eficiencia y eficacia del servicio y el adecuado control municipal. En toda medida destinada a la prestación de servicios deberá asegurarse el equilibrio presupuestario de la municipalidad.

Título V

Capítulo I

Las Competencias Y Funciones Específicas Generales.

Las municipalidades, tomando en cuenta su condición de municipalidad provincial o distrital, asumen las competencias y ejercen las funciones específicas señaladas en el Capítulo II del presente Título, con carácter exclusivo o compartido, en las materias siguientes:

Organización del espacio físico - Uso del suelo

- Zonificación.
- Catastro urbano y rural.
- Habilitación urbana.
- Saneamiento físico legal de asentamientos humanos.
- Acondicionamiento territorial.
- Renovación urbana.
- Infraestructura urbana o rural básica.
- Vialidad.
- Patrimonio histórico, cultural y paisajístico.

Servicios públicos locales

- Saneamiento ambiental, salubridad y salud.
- Tránsito, circulación y transporte público.
- Educación, cultura, deporte y recreación.
- Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
- Seguridad ciudadana.
- Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.
- Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo.
- Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones.

En materia de desarrollo y economía local

- Planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local.
- Fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local.
- Promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana o rural.
- Fomento de la artesanía.
- Fomento del turismo local sostenible.

Artículo 82.- Educación, Cultura, Deportes y Recreación

Promover la protección y difusión del patrimonio cultural de la nación, dentro de su jurisdicción, y la defensa y conservación de los monumentos arqueológicos, históricos y artísticos, colaborando con los organismos regionales y nacionales competentes para su identificación, registro, control, conservación y restauración.

Promover la cultura de la prevención mediante la educación para la preservación del ambiente.

Fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes.

Artículo 86.- Promoción Del Desarrollo Económico Local

Organizar, en coordinación con el respectivo gobierno regional y las municipalidades distritales de su jurisdicción, instancias de coordinación para promover el desarrollo económico local; aprovechando las ventajas comparativas de los corredores productivos, ecoturísticos y de biodiversidad. Diseñar un plan estratégico para el desarrollo económico sostenible del distrito y un plan operativo anual de la municipalidad, e implementarlos en función de los recursos disponibles y de las necesidades de la actividad empresarial de su jurisdicción, a través de un proceso participativo. (Ley Orgánica de Municipalidades, 2007)

Importancia de tener un Plan de desarrollo concertado PDC

Convocar y enfocar recursos y esfuerzos individuales e institucionales para alcanzar una imagen colectiva de desarrollo, construida en base al consenso de todas las personas, líderes y lideresas de un distrito, provincia y región. Posibilita la integración y articulación de diferentes intereses e iniciativas y permite que los esfuerzos no sean dispersos ni se dupliquen.

Quiénes elaboran el PDC

Los Consejos de Coordinación Local distrital y provincial (CCL) se encargan de coordinar y concertar los planes de desarrollo concertado y los procesos de presupuesto participativo. Luego el Consejo Provincial eleva el plan aprobado al Consejo de Coordinación Regional (CCR) para la formulación del Plan de Desarrollo Concertado Regional (Ley Orgánica de Municipalidades, título VII). Los consejos de coordinación están conformados de la siguiente manera:

En el caso distrital: El Alcalde, regidores y representantes de las organizaciones del distrito

En el caso provincial: El alcalde, los regidores, los alcaldes distritales y representantes de las organizaciones de la provincia.

En el caso regional: El Presidente regional, los consejeros regionales, los alcaldes provinciales y representantes de las organizaciones de la región. También pueden ser incorporados, los alcaldes distritales.

El número de representantes de las organizaciones sociales debe ser equivalente a por lo menos el 40% del número total de autoridades.

Contenido del PDC

Diagnóstico.- Debe proporcionar la información que permita conocer las carencias y debilidades, y las potencialidades con las que se cuenta para que el territorio se desarrolle.

Visión de desarrollo.- La visión no debe ser sólo una idea de futuro posible a lograr, sino una ¿fuerza en el corazón de la gente?, convincente de modo tal que logre el respaldo general.

Ejes y objetivos estratégicos.- Son las áreas prioritarias que encontramos en la visión y en las que debemos trabajar sistemáticamente, dentro de las cuales se organizarán las acciones teniendo en cuenta los objetivos estratégicos identificados para cada eje.

Proyectos estratégicos.- Para materializar los objetivos de desarrollo a través de la estrategia seleccionada, se requiere identificar y seleccionar proyectos de desarrollo que harán realidad el PDC. Estos proyectos se priorizarán en los procesos de Presupuesto Participativo (PP). (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2013)

Plan operativo institucional (POI)

Los Objetivos del Plan Operativo Institucional

- ✓ Evitar la superposición (duplicación) de actividades entre las diferentes dependencias municipales.
- ✓ Enfocar la gestión institucional en el logro de las prioridades establecidas en el presupuesto participativo, el plan de desarrollo institucional y el plan de desarrollo concertado.
- ✓ Identificar el papel de cada dependencia municipal para el mejor desempeño de la misión municipal

Importancia del POI

Es una herramienta que traza el camino por el que se debe conducir la institución en un año calendario, conteniendo las principales actividades y proyectos que se desarrollarán en concordancia con los objetivos y líneas estratégicas establecidas en el PEI. Esto lo hace un proceso integrador y de trabajo colectivo que, a partir de consensos respecto de las acciones, proyectos, metas e indicadores, permite alinear y ordenar el trabajo institucional de un año.

Pasos para elaborar el plan operativo institucional

Se elabora siguiendo algunos pasos previos como:

- 1 Constitución de una Comisión de planificación de la formulación del POI.
- 2 Se realice una movilización institucional para involucrar al alcalde, funcionarios y servidores al proceso de formulación del POI.
- 3 Se conozca las actividades y proyectos a ejecutarse en el ejercicio presupuestario para cumplir los objetivos institucionales y las prioridades de gestión.
- 4 Se diagnostique la necesidad de la entidad municipal en términos de recursos.

Contenido del Plan Operativo Institucional

El plan operativo institucional debe contener como mínimo la siguiente información; prioridades institucionales son los lineamientos generales, las políticas públicas locales, que todas las dependencias municipales deberán observar en su gestión operativa durante un determinado año. Estas prioridades se enmarcan dentro de los objetivos estratégicos establecidos en el plan de desarrollo institucional, de modo que la municipalidad pueda contribuir al desarrollo local.

Procedimiento para formular el Plan Operativo Institucional

Existen muchas maneras para elaborar el plan operativo institucional, esto depende principalmente de cómo está organizada la municipalidad. Por ejemplo, en las municipalidades rurales que no cuentan con muchas dependencias orgánicas, la preparación del plan operativo institucional significará más bien elaborar un plan de trabajo de todas las personas que integran la organización municipal. Dicho plan operativo institucional precisará entonces los objetivos y metas operativas de cada uno de los responsables, según el cargo que se encuentre desempeñando. No obstante, las diferencias que pudieran existir entre la realidad institucional de las municipalidades, existen ciertas condiciones que deben observarse de todas maneras para elaborar el plan operativo institucional, a saber:

El plan operativo institucional debe elaborarse participativamente. En su elaboración se debe propiciar la participación activa de todo el personal de la municipalidad, de esta manera las ideas y propuestas para la construcción del plan operativo se verán enriquecidas por las diferentes maneras de ver la gestión municipal que tienen en una misma municipalidad los funcionarios, los servidores, los obreros y el personal contratado.

El Plan Estratégico Institucional

El Plan operativo institucional en la práctica, es el proceso que permite traducir la misión, visión, y estrategia en resultados tangibles. De acuerdo al artículo 7 de la Ley N° 2841 El Titular de la Entidad es responsable de efectuar la gestión presupuestaria, en las fases de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación, y el control del gasto, de conformidad con la Ley General, las Leyes de Presupuesto del Sector Público y las disposiciones que emita la Dirección Nacional del Presupuesto Público, en el marco de los principios de legalidad y presunción de veracidad, así como otras normas(Aznarán, 2011).

Ley general de turismo

(Ley 29408, 17.09.2009): Contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, los principios básicos de la actividad turística y los objetivos de la política estatal, declarando al MINCETUR como el ente rector a nivel nacional competente en materia turística.

Reglamento de la Ley General de Turismo (Aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2010- MINCETUR del 16.01.2010).

Organización Mundial de Turismo (OMT): Organismo de las Naciones Unidas formado en 1970, tiene su base en Madrid, y su objetivo fundamental es prestar ayuda a los gobiernos en materia de planificación turística. Está conformada por casi 150 países.

Órgano regional competente: la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), de los gobiernos regionales o la que haga sus veces. (Organización Mundial del Turismo)

Plan estratégico regional de turismo – Pertur

El Pertur fue elaborado por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas (DIRCETUR) y con el apoyo de la Cooperativa Técnica Alemana – GIZ, en el año 2008.

La región Amazonas ha elaborado el PERTUR que abarca los años 2009 hasta el 2015, el cual tiene como único fin impulsar al turismo como eje de desarrollo sostenible y posicionar a la Región Amazonas como destino turístico competitivo, presentando objetivos específicos y estrategias que se orientan a generar mayores ingresos y una adecuada redistribución equitativa en la región.

La actividad turística representa para la región Amazonas una actividad económica prioritaria y potencial, por la diversidad de recursos y atractivos con lo que cuenta, constituyendo una de las alternativas de desarrollo de la región por lo que el Pertur como instrumento de gestión recoge esta realidad

y define un plan de estrategia y acciones a seguir, basados en el diagnóstico que apoyan al sector a lograr sus objetivos estratégicos. (Dircetur-Amazonas).

3.3. Definición de términos básicos

Gestión

Acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación (Pérez & Merino, 2012).

La actividad turística

Comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un año para el goce y disfrute de un destino turístico. Por lo tanto, esta actividad implica el uso y contratación de medios de transporte, alojamiento (Rodríguez, 2009).

Gestión Municipal

Las municipalidades en el Perú, aunque de manera bastante asimétrica, han visto en los últimos años incrementar sus recursos. Tales cambios, asociados con el surgimiento del concepto de desarrollo local a partir de los años 80 determinaron entre otros aspectos, distintos procesos locales que han ido progresivamente desarrollando gestiones municipales que trascienden de la administración de servicios y necesidades básicas al liderazgo de los procesos de desarrollo en el territorio.

Los gobiernos locales tienen la facultad y la obligación de liderar procesos de desarrollo integral que satisfagan las necesidades del presente, sin comprometer en las generaciones futuras las capacidades de satisfacer sus propias necesidades.

La normatividad relacionada con la promoción del desarrollo económico a cargo de las municipalidades, tanto distritales como provinciales, es aún bastante general, sin embargo se puede percibir una tendencia hacia la

articulación y adecuación del gobierno local en la gestión del territorio y, dentro de éste, a la dinamización de la economía local.

Al referirse a la empresa, la gestión municipal debe orientarse a la empresa local, es decir a las micro y pequeñas empresas que desarrollan diversas iniciativas, ya sean productivas, de servicios u otras, y, en segundo lugar, la importancia de implementar procesos en concertación, diálogo y participación con los involucrados en estas actividades.

Tabla N° 01: Tabla de funciones de las municipalidades

Municipalidad Provincial	Municipalidad Distrital
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar el Plan de Desarrollo económico local. ✓ Concertar con el sector público y privado la elaboración y ejecución de programas de apoyo al desarrollo económico local sostenible. ✓ Organizar, en coordinación con el respectivo gobierno regional y las municipalidades distritales de su jurisdicción, instancias de coordinación para promover el desarrollo económico local; aprovechando las ventajas comparativas de los corredores productivos, ecoturísticos y de biodiversidad. ✓ Promover, en coordinación con el gobierno regional, políticas orientadas a generar productividad y competitividad en las zonas urbanas y rurales, así como la elaboración de mapas provinciales sobre potenciales riquezas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar un plan estratégico para el desarrollo económico sostenible, con su respectivo plan operativo, así como su implementación con participación de la ciudadanía. ✓ Realizar acciones de información y capacitación sobre acceso a mercados, tecnologías, financiamiento y otros que mejoren la competitividad de la empresa local. ✓ Concertar con los sectores público y privado la elaboración y ejecución de programas y proyectos que favorezcan el desarrollo económico del distrito.

Fuente: Municipio al día

Gestión turística

Es la gestión de los recursos turísticos (naturales, patrimoniales o históricos, gastronómicos, étnicos, folclóricos, etc.) destinada a la captación, recepción y fidelización de los turistas. Normalmente los proyectos de gestión turística los llevan a cabo ayuntamientos, diputaciones, mancomunidades, etc. que gestionan sus recursos territoriales turísticos con el último fin de fidelizar a los turistas. Un ejemplo sería aquel municipio que restaura sus bienes patrimoniales y recupera sus tradiciones con el fin de atraer un turismo cultural. (Pérez, 2004).

Gestión Turística Municipal

La gestión turística municipal son las acciones del gobierno local que consiste entre otras acciones, en lo siguiente: Seguimiento y control de las etapas de la planificación turística y de sus resultados, coordinación entre todos los agentes sociales, promover la participación comunitaria, apoyo al sector empresarial, mantenimiento y actualización de un sistema de información turística, capacitación de los recursos humanos. (Pérez, 2012).

Impacto

Es un cambio social permanente en la condición de las personas con quienes trabajamos o en la del medio ambiente en el que actuamos (suelos, agua, bosques, animales, flores, plantas, ríos etc.). Es un cambio en las condiciones de acceso y de control en las personas o grupos de personas, y en las condiciones del medio ambiente, que aumenta o disminuye sus posibilidades de subsistir y de reproducir (Valverde, 1998).

Impactos del Turismo

Para abordar una cuestión tradicionalmente entendida como esencial y que ha originado un amplio y profuso debate en el campo académico todavía lejos de finalizar, deberíamos comenzar por plantear un marco tipo de efectos del turismo, que comprenda tanto la dimensión económica del turismo como la sociológica y la ambiental, de manera que sea posible contemplar en

panorámica el conjunto de efectos e impactos que la actividad turística provoca en el territorio. (Vázquez, 2003).

Turismo

El turismo comprende las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos". (Organización Mundial del Turismo, 2003).

Las municipalidades

El término municipalidad es característico de algunas regiones y puede recibir otro nombre en otros espacios (como Ayuntamiento o Town Hall) a pesar de poseer todos ellos las mismas características. La Municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio, es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central. Se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan una ciudad o un pueblo (Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2014).

Documentos de gestión

Es aquello que hace posible organizar, presentar y gestionar información relativa a un hecho, una persona o una temática determinada. (Buckland, 2012).

Diagnostico

Este término hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición (Pérez & Merino, 2012).

Proyecto

Es una convocatoria razonada a la acción para transformar una realidad identificada, hace referencia a la existencia de situaciones económicas, sociales, culturales, políticas y ambientales, susceptibles de transformar para beneficio de individuos particulares, de la comunidad en general o de grupos específicos" (Candamil, 2004).

La política

Es la actividad humana concerniente a la toma de decisiones que conducirán el accionar de la sociedad toda (Solis, 2015).

Programa

Es un conjunto de instructivos que son impartidos hacia el Ordenador indicando las instrucciones que incluyen el paso por paso para poder llegar a un resultado determinado, debiendo para ello tener una organización específica y seguir los pasos de una estructura, teniendo entonces predefinidas una serie de acciones que son seguidas para obtener el resultado esperado (Chamorro, 2015).

Plan

Se define como la intención y proyecto de hacer algo, o como proyecto que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos. Asimismo se ha definido como un documento en que se constan las cosas que se pretenden hacer y forma en que se piensa llevarlas a cabo. (Saldaña, 2012).

Plan de desarrollo concertado

Es una herramienta de planificación que ayuda a orientar el desarrollo de un Distrito, de una Provincia o de una Región. El PDC debe ser la guía de acciones a realizar a largo plazo y una herramienta indispensable para realizar el presupuesto participativo (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2013).

Presupuesto participativo

El Presupuesto Participativo es un instrumento de gestión pública donde la Sociedad Civil organizada y el Gobierno Local, de manera concertada, priorizan la inversión de los recursos públicos, materializados en Proyectos de Inversión. Mediante el diálogo y la concertación, se logra el desarrollo del distrito, se mejora la calidad de vida de los vecinos y se asegura una inversión eficiente de recursos (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2013).

Plan operativo institucional (POI)

Es un instrumento de gestión de corto plazo que define las actividades que se llevarán a cabo en períodos de un año, para el logro de los resultados previstos en el Plan Estratégico Institucional (Aznarán, 2011).

El plan estratégico institucional: Es el documento donde se refleja cuáles son las estrategias a seguir para el logro de los objetivos trazados a mediano plazo, está encaminado a la construcción de una visión compartida de futuro y el establecimiento de objetivos estratégicos institucionales, en el cual se identifican las orientaciones fundamentales que guían en el mediano y largo plazo a la institución; en tal sentido obedece a la revisión de las siguientes preguntas ¿Quiénes somos? ¿Por qué existimos? ¿Hacia dónde vamos? ¿Que ofrecemos? ¿Cómo lo hacemos? (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2013).

Plan de Desarrollo Turístico Local (PDTL)

Instrumento guía que sirve para reunir, sistematizar y procesar información de las comunidades involucradas en la actividad turística local; a fin de plantear y desarrollar estrategias de gestión turística. Considera oferta, demanda, competencias, tendencias de mercado y características del territorio. Permite también la evaluación del potencial turístico territorial en el corto, mediano y largo plazo. (Mincetur, 2012).

Zonificación ecológica y económica

Es un proceso de delimitación de espacios homogéneos al interior de un territorio con el objetivo de identificar las diversas alternativas e usos sostenidos en concordancia con sus potencialidades y limitaciones. Esto implica identificar áreas con vocación agrícola, pecuaria, forestal, pesquera, minero-energética, de protección, de conservación de la biodiversidad, de ecoturismo, urbano-industrial, entre otras. Esta información sirve de base para orientar la toma de decisiones en la formación de políticas y planes de ordenamiento territorial como otras de desarrollo local, regional y nacional.

El reglamento nacional de la ZEE (D.S. 087-2004/PCM), define a la ZEE como un proceso dinámico y flexible para la identificación de diferentes alternativas de uso sostenible de un territorio determinado, basado en la evaluación de sus potencialidades y limitaciones con criterios físicos, biológicos, sociales, económicos y culturales.

La ZEE se elabora para diferentes niveles de aproximación espacial. Si el interés es solo definir políticas y planes de desarrollo, así como identificar zonas más propicias para proyectos de desarrollo o conservación, en un territorio extenso, se desarrollara a nivel de macro zonificación. Si por el contrario, el interés es elaborar y desarrollar proyectos y planes de manejo en un área muy pequeña, el nivel será en micro zonificación (Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana, 2006).

CAPÍTULO IV
MATERIAL Y MÉTODOS

IV. MATERIAL Y MÉTODOS

4.1. Objeto de estudio

Gestión turística municipal en la provincia de Utcubamba.

4.2. Variable de estudio

Variable dependiente: Gestión Municipal

Variable independiente: Actividad turística

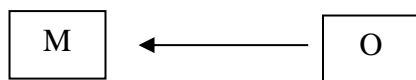
4.3. Operacionalización de variables

Variables independiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de medición
Actividad turística	Acciones que involucran los componentes del mercado turístico (oferta y demanda) en un determinado espacio y que adquiere características de acuerdo a los niveles de exigencia de cada componente (Rodríguez, 2009)	Flujo de turistas alto o bajo Planta turística Servicios básicos Servicios complementarios	N° de turistas N° Hoteles, restaurantes, empresas de transporte, Luz, agua, desagüé N° Hospitales, farmacias, etc.	Técnicas: Observación
Variable Dependiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de medición
Gestión municipal	Conjunto de acciones orientadas al logro de una administración eficiente y eficaz de los recursos del municipio para la mayor satisfacción de las necesidades de su población. Quien ejerce la función de gestor municipal, el municipio, es un centinela de las acciones y efectos de la administración municipal (Armas, 2016).	Documentos de gestión relacionados al turismo	N° de proyectos N° Planes N° políticas N° Programas	Técnicas Observación

4.4. Tipo de estudio

Descriptiva simple

4.5. Diseños de la investigación



Donde:

M = Muestra de estudio.

O = Observación de la variable.

4.6. Población

P1: Cuatro documentos de gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua Grande:

P2: Cinco funcionarios de la municipalidad.

P3: Prestadores de servicios turísticos: 35

4.7. Muestra y muestreo

Muestra:

M de P1: Cuatro documentos de gestión.

M de P2: Cinco funcionarios de la municipalidad.

M de P3: 35 establecimientos de servicios turísticos.

Las primeras dos poblaciones por ser relativamente pequeñas para poder ser representativas se tomarán en su totalidad lo mismo para los establecimientos de hospedaje, restaurantes y empresas de transporte.

4.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Los métodos utilizados en la tesis tuvieron una base científica, y han sido seleccionados de acuerdo a las características de la investigación y estos son:

Método inductivo y deductivo: estos métodos contribuyeron con la investigación en sus diversas etapas. En la elaboración del proyecto articulando partes y definiciones independientes relacionadas con teorías relaciones y antecedentes ligados a los impactos del turismo que permitieron tener un todo teórico como base de la investigación. La inducción y deducción también se utilizaron en la articulación de resultados para la constatación de la hipótesis y el cumplimiento de los objetivos.

Método descriptivo: su principal utilidad se dio en la etapa de campo y permitió el acopio de información primaria a través de técnicas específicas de acordes a la necesidad de investigación.

Método analítico: este método permitió procesar y analizar los resultados obtenidos en campo atreves de herramientas tecnológicas como el Excel 2013.

Técnicas:

- Entrevistas, dirigida a funcionarios de la Municipalidad relacionados con la gestión turística municipal.
- Observación directa, aplicada en la revisión de los documentos de gestión turística municipal.
- Encuestas, dirigida a la población involucrada con la gestión turística municipal (prestadores de servicio turístico).

Instrumentos:

- Cuestionario de entrevistas a autoridades
- Lista de cotejo (check list)
- Cuestionario de encuestas a la población.

4.9. Análisis de datos

El análisis de datos se realizara mediante el uso del programa informático Excel en su versión 2013, para la elaboración de la base estadística y su representación en gráficos que permitan una interpretación y análisis interpretado.

CAPÍTULO V
RESULTADOS

V. RESULTADOS

5.1. Diagnóstico de la gestión turística municipal de la provincia de Utcubamba

5.1.1. Datos generales de la municipalidad provincial de Utcubamba

Estructura organizacional.

Finalidades de la Municipalidad

La Municipalidad Provincial de Utcubamba tiene por finalidad representar al vecindario, promover la inversión pública y privada, el empleo, la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción territorial, garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes.

Objetivos Institucionales de la Municipalidad

- **Priorizar la promoción del desarrollo económico local**

Promover el desarrollo económico local para la generación de riqueza, empleo a través de la identificación de las vocaciones y capacidades productivas y del fortalecimiento de las cadenas productivas económicamente sostenibles de la micro, pequeña, mediana y gran empresa local de producción, extracción, transformación y comercialización, orientada al mercado local, nacional e internacional. Brindar información de negocios, capacitación para el desarrollo empresarial, acceso a mercados, financiamiento y tecnología.

- **Atender programas sociales de asistencia alimentaria**

Apoyar las actividades de lucha frontal contra la pobreza con la ejecución de programas sociales de asistencia alimentaria mediante la atención del Programa del Vaso de Leche, Comedores populares, Comedores infantiles, entrega de alimentos a cambio de trabajo físico a la población en riesgo en situación de pobreza y extrema pobreza de niños, adolescentes, gestantes y adulto mayor en desamparo.

- **Salubridad y salud Mejorar el saneamiento**

Garantizar el acceso de los pobladores de la provincia de Utcubamba a los servicios de salud individual y colectiva en el primer nivel de atención básica, priorizando a los sectores sociales más vulnerables, para mejorar la calidad de vida de la población y promover municipios o comunidades saludables.
- **Mejorar la gestión educativa**

Apoyar el mejoramiento del nivel y la calidad del servicio educativo en concordancia con la reforma y modernización del sistema de educación, así como el contexto social, económico y cultural de la Provincia de Utcubamba, contribuyendo a la ampliación y desarrollo de las capacidades humanas para el desarrollo integral y sostenible.
- **Ejecutar infraestructura básica y el desarrollo urbano**

Organizar y promover la modernización y mejoramiento de la infraestructura pública de la provincia de Utcubamba, para el impulso sostenible de las actividades económicas (producción, extracción, transformación y comercialización), actividades sociales (culturales, deportivas, recreativas, otros) y las oportunidades para fomentar la inversión pública y/o privada en la circunscripción local, asegurando el equilibrio ecológico.
- **Modernizar los servicios públicos locales**

Implementar y desarrollar gradualmente la infraestructura, equipos, maquinaria, tecnología y gestión de los servicios públicos locales, para mejorar la calidad de vida de las familias y el desarrollo de las empresas, asegurando el equilibrio ecológico en la provincia.
- **Promover el desarrollo institucional**

Fortalecer la capacidad institucional del Gobierno Local, a través del proceso de mejoramiento continuo de la calidad de gestión técnico-administrativa y técnico-operativa de sus unidades orgánicas, y la generación de nuevas capacidades competitivas de los diferentes cargos a nivel de funcionarios, empleados de confianza, servidores públicos y obreros de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

- **Fortalecer la participación de la sociedad civil organizada**

Fomentar la gobernabilidad a través del ejercicio de ciudadanía, buen gobierno y competitividad local en el marco de la institucionalización y construcción de mecanismos de concertación y participación ciudadana para los procesos de planificación y gestión del desarrollo sostenible.

5.1.2. Estructura organizacional

La municipalidad tiene como máximo órgano de gobierno al consejo municipal conformado por el alcalde y los regidores y es presidido por el primero. La alcaldía delega funciones a la gerencia general y esta las reparte en 11 gerencias, gerencia municipal, gerencia de secretaria general, gerencia de administración y finanzas, gerencia de administración tributaria, gerencia de asesoría jurídica, gerencia de planeamiento y presupuesto, gerencia de seguridad ciudadana, gerencia de desarrollo ambiental, gerencia de desarrollo e inclusión social, gerencia de desarrollo económico local, gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural, y la gerencia de riesgos y desastres; y cada una de estas tiene sus respectivas sub gerencias como se muestra en el organigrama posterior.

Documentos de gestión

En la municipalidad provincial de Utcubamba se encontraron los siguientes documentos de gestión municipal.

El Reglamento de Organización y Funciones 2011 (ROF)

Presenta y detalla las funciones a seguirse en esta institución y este documento es el que se encuentra vigente en la actualidad y detalla las funciones de cada puesto según la estructura municipal.

Para interés de la investigación según este documento la sub gerencia de promoción turística integra a la gerencia de desarrollo económico local y depende directamente de la gerencia municipal.

Tabla N°02: Del reglamento de organizaciones y funciones

Nombre del documento:	Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF)	
Tipo de documento:	Documento de gestión municipal	
Áreas responsable:	Sub gerente de residuos sólidos, áreas verdes y cementerio, sub gerente de contabilidad, sub gerente de recursos humanos, gerente de asesoría legal, sub gerente de programación de inversiones.	
Monto destinado:		
Fuente de financiamiento		
Estado del documento	Desfasado	
Periodo del documento:	2013-2015	
Descripción del documento: El reglamento de organizaciones y funciones, es documento que va ayudar mejorar la gestión pública, distinguir las funciones operativas o de línea, funciones de apoyo, funciones de control, funciones de asesoramiento y las funciones de administración, estableciendo relaciones jerárquicas de autoridad y subordinación que se presenten entre las dependencias orgánicas creadas para el cumplimiento de estas funciones		
Objetivo: establecer la estructura organizacional, las funciones generales, la base legal, las funciones específicas y la interrelación interna y externa de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas hasta el tercer nivel organizacional		Metas: cumplir con todo lo establecido en el ROF
Elaborado por: los sub gerentes de las sub gerencias antes mencionadas	Beneficiarios: trabajadores y funcionarios de la municipalidad.	
Situación actual: Desfasado	Logros obtenidos: Organización de la institución Se ha evitado la superposición de funciones en la institución.	
Observación: El documento está en proceso de actualización		
Recomendaciones: Se recomienda que los encargados de actualizar dicho documento cumpla con la actualización	Debilidades: desmotivación para la actualización del documento	Fortalezas: El documento está a disposición del público en general especialmente para los integrantes de la institución

El Manual de Organización y Funciones (MOF)

Fuente: ROF - Municipalidad Provincial de Utcubamba

Elaboración: Investigadores

La municipalidad presenta este documento de gestión teniendo como base el Reglamento de organización y funciones 2011, mediante este documento se establece la dependencia, líneas de autoridad, los órganos que comprende a la municipalidad y sus funciones específicas y requerimientos mínimos. Este documento detalla las funciones de los funcionarios públicos con el fin de duplicar evitar la duplicidad de funciones en la organización. Este es un documento administrativo que a la vez sirve como elemento referencial para la selección de personal nombrado y contratado y su aplicación se da por todas las gerencia de la municipalidad. Le corresponde a la gerencia municipal a través de la oficina de personal velar por el cumplimiento de este documento.

Tabla N° 03: Del manual de organizaciones y funciones

Nombre del documento:	Manual de organización y funciones
Tipo de documento:	Documento de gestión municipal
Área responsable:	Sub gerente de residuos sólidos, áreas verdes y cementerio, sub gerente de contabilidad, sub gerente de recursos humanos, gerente de asesoría legal, sub gerente de programación de inversiones.
Monto destinado:	
Fuente de financiamiento	
Estado del documento	Actualizado
Periodo del documento:	2011
Descripción del documento: es el resultado del proceso de cambio implementado por la actual Gestión del período 2015-2018, cuyo objetivo es instaurar un Gobierno Municipal democrático, moderno, soberano, eficiente y de calidad para Utcubamba a través de los procesos de actualización, en función a las modificaciones efectuadas sobre la base de la reorganización administrativa y reestructuración orgánica.	
Objetivo: Obtener una Gestión Municipal por Resultados, garantizando y asegurando una adecuada prestación de servicios municipales de calidad a la colectividad, sin trabas burocráticas y reorientando la labor de autoridades, funcionarios y servidores municipales hacia el cumplimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Provincial Concertado de Utcubamba de largo alcance y Plan Estratégico Institucional de mediano plazo, tal como disponen las normas para la modificación o actualización del MOF contenidas.	Metas: Elaborar un Instrumento de Gestión adecuado a la actual estructura orgánica de la Municipalidad y a los nuevos lineamientos y funciones de los diferentes sistemas administrativos del Estado, así como a las nuevas reformas que se vienen dando en la Administración Pública.
Elaborado por: los sub gerentes de las sub	Beneficiarios: trabajadores y

gerencias antes mencionadas	funcionarios de la municipalidad.	
Situación actual: Actualizado	Logros obtenidos: Establecer y delegar funciones a cada gerencia y sub gerencia.	
Observación: está en proceso de actualización para su respectiva aprobación y publicación.		
Recomendaciones: que cada gerencia y sub gerencia conozca sus funciones y trate de cumplirlos	Debilidades: no está publicada.	Fortalezas: documento dinámico y organizado.

Fuente: MOF - Municipalidad Provincial de Utcubamba

Elaboración: Investigadores

Presupuesto Analítico de Personal.

Este es un documento cuantitativo que permite la identificación de las necesidades del personal, el tipo de contrato de vínculo laboral con la municipalidad y el requerimiento económico para su obtención.

Este documento se presenta de manera anual en la copia de información de la tesis solo se tuvo acceso al PAP 2011.

El PAP 2011 no indica con precisión el personal destinado para la gerencia de desarrollo estratégico, incluyendo la sub gerencia de promoción turística no permite un criterio analítico del caso.

Se debe recalcar que los tres documentos de gestión descritos anteriormente han sido elaborados el 2011, y en la actualidad se encuentra elaborando un nuevo manual de organización y funciones (MOF) y de los otros dos documentos no existen intenciones de actualizar.

Plan Estratégico Concertado de Desarrollo 2004 - 2014

Este documento fue elaborado el 2004 como resultado colectivo de las organizaciones sociales centros educativos, rondas campesinas y urbanas asociaciones de producción, grupos juveniles, club de madres entre otras junto al gobierno local y la visión que se planteo es la siguiente:

La provincia de Utcubamba, eje Macroregional y Nororiental de producción y comercio binacional Perú-Ecuador y bioceánico – Perú-Brasil, alcanzo el desarrollo sostenible mediante las actividades agropecuarias, agroindustria y ecoturística; en base a la competitividad para el mercado interno y externo. La población tiene acceso a una educación de calidad y contextualizada con énfasis en los valores humanos, preservando el medio ambiente; mantiene una adecuada infraestructura vial, con una perspectiva de trabajo empresarial brindando empleo decente mediante relaciones de género y equidad. Cuenta con una gestión Municipal participativa y democrática concertando con la sociedad civil, organizaciones sociales de base, Gobierno regional de Amazonas y Gobierno Nacional del Perú.

Para ello se establecen ocho ejes estratégicos para el desarrollo que son:

El desarrollo humano con participación democrática y organizada de la sociedad civil promoviendo la educación a seguridad ciudadana y la práctica de los valores humanos en concertación con el estado.

Educación de calidad y contextualizada para el fortalecimiento del tejido social y estatal.

Salud integral para toda la población.

Agricultura sostenible para generar el desarrollo económico.

Infraestructura vial con círculos económicos de comunicación interdistrital.

Ecoturismo y medio ambiente en armonía con el desarrollo social.

La pesca artesanal practicada por la población para complementar la economía familiar, preservando las especies y la biodiversidad.

La seguridad ciudadana como estrategia para promover la participación de la población, defensa de la vida, bienes privados y la vigilancia adecuada de los recursos de la gestión pública.

Y se plantean los siguientes objetivos estratégicos:

Desarrollo humano organización, participación y concertación: promover el desarrollo humano con valores en la organización y participación social.

Educación: Implementar una política educativa provincial para aplicar propuestas contextualizadas con visión empresarial que permita elevar la calidad educativa, centrada en la práctica de valores, equidad, revaloración y actualización docente, con infraestructura y equipamiento adecuado.

Salud: Ampliación de la cobertura de atención de la salud mejorando la oferta del servicio con una adecuada infraestructura, equipamiento y capacitación del personal.

Agricultura e industria: Lograr una actividad agropecuaria e industrial rentable competitiva generadora del empleo, aumentando la producción y productividad para el desarrollo sostenible de la zona.

Infraestructura vial: Lograr la interconexión vial de los diferentes pueblos para mejorar el nivel socio-económico de la población.

Ecoturismo y medio ambiente: concienciar y educar a la población sobre la importancia de medio ambiente, la conservación de los recursos naturales y el equilibrio del ecosistema, preservando la biodiversidad existente, practicando la reforestación y promoviendo la actividad ecoturística.

Pesca artesanal: Lograr una actividad pesquera que permita complementar el ingreso de la familia preservando las especies existentes.

La seguridad ciudadana: Promover la seguridad urbana y rural mediante la implementación de mecanismos de protección y vigilancia ciudadana.

Se debe tener en cuenta que este documento ha tenido un periodo de duración de 10 años y se proyecta a partir del 2017 elaborar otro plan bajo las mismas características para un periodo similar de tiempo.

Se debe recalcar que dentro del plan concertado como objetivos estratégicos de ecoturismo y medio ambiente, conservación de los recursos naturales, equilibrio de los ecosistemas preservación de la biodiversidad, practica de la reforestación y promoviendo la actividad ecoturística. Estos 4 años de los que se ha obtenido información técnica de la sub gerencia de promoción turística, esto es un indicador que el plan de desarrollo concertado no se ha cumplido a cabalidad.

5.1.3. Gestión turística municipal

La gestión turística que se realiza en la municipalidad depende de la gerencia de desarrollo económico, específicamente de la subgerencia de promoción turística y artesanía.

5.1.3.1. Dependencia responsable de la gestión turística municipal: Gerencia de desarrollo económico local.

Es un órgano de línea de la municipalidad Provincial de Utcubamba, depende administrativamente y funcionalmente de la gerencia municipal.

a. Funciones de la gerencia: Desarrollar funciones de gestión ejecutiva de:

- Promoción del desarrollo empresarial brindando información de negocios, asistencia técnica, capacitación, acceso a mercados, financiamiento y tecnología a las

unidades económicas extractivas, productivas, transformativas y comercialización

- Formalización empresarial y reconversión ocupacional para actividades de comercios informales y ambulatorios,
- Promover y regular el desarrollo económico de los sectores productivos y de servicios, así como fomentar la competitividad de los emprendedores, micro y pequeña empresa.
- Promover la inversión privada, el fortalecimiento empresarial, comercio, consumo, empleo, las exportaciones y el turismo.

b. Interrelaciones internas y externas:

La Gerencia de Desarrollo Económico Local, mantiene interrelación interna con la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano y Rural, Gerencia de Desarrollo Ambiental, Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social y Sub Gerencia de Programación e Inversiones.

La Gerencia de Desarrollo Económico Local, mantiene interrelación externa con la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Dirección Regional de la Producción, Pro-Inversión, Prom-Pyme, Cámara de Comercio, Universidades Públicas y Privadas, Organizaciones No Gubernamentales, Organismos Cooperantes, INRENA, Banca Privada de primer piso, COFIDE, INDECOPI y la Sociedad Civil Organizada.

c. Dependencia responsable específica de la gestión turística municipal: Subgerencia de promoción turística y artesanía.

Esta subgerencia, es una unidad orgánica del órgano de línea de la municipalidad provincial de Utcubamba; a esta le corresponde la categoría de tercer nivel organizacional dentro de la estructura orgánica de la municipalidad, dependiendo administrativa y

funcionalmente de la gerencia de desarrollo económico local. Tiene como función general desplegar la Promoción del desarrollo empresarial turístico, brindando información de negocios, asistencia técnica, capacitación, acceso a mercados, financiamiento y tecnología a las unidades económicas turísticas; y, formalización empresarial y reconversión ocupacional para actividades artesanales.

Sus funciones específicas son:

- Elaborar la propuesta de Plan Operativo Institucional correspondiente a su Unidad Orgánica, alineada a los Objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) Y el Plan de Desarrollo Concertado (PDC) y ejecutarlo, una vez aprobado.
- Supervisar y controlar el cumplimiento de las metas definidas y aprobadas en el Plan Operativo institucional correspondiente a las Unidades Orgánicas a su cargo, los mismos que deben estar alineadas a los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) Y EL Plan de Desarrollo Concertado (PDC).
- Brindar asesoría y capacitación para la constitución de asociaciones hoteleras y artesanales.
- Planear, organizar, ejecutar y supervisar las actividades de turismo en estrecha coordinación con la Dirección Regional de Cultura (DRC), y la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas (DIRCETUR-A), velando por la integridad del patrimonio cultural y natural de la Provincia de Utcubamba.
- Mantener actualizado el directorio de establecimientos de hospedaje, restaurantes y otros servicios vinculados a la actividad turística.
- Impulsar y fomentar el turismo local, regional, nacional e internacional en coordinación con las organizaciones públicas, privadas inmersas en la promoción del turismo.

- Fomentar el desarrollo de actividades referentes a ferias artesanales en estrecha coordinación con las asociaciones, comunidades, etc.
- Participar en el fomento de la riqueza cultural, a través de su difusión en coordinación con las entidades involucradas.
- Programar, dirigir y ejecutar las actividades propias del desarrollo de la actividad turística y artesanal a nivel local provincial.
- Proponer directivas y reglamentos relacionados con la actividad turística, aplicando criterios técnicos que aseguren el cumplimiento de objetivos y metas.
- Contribuir a la organización de las actividades turísticas de la provincia.
- Fomentar la institucionalización de las festividades turísticas de la provincia.
- Proponer, promover y declarar zonas prioritarias de desarrollo turístico, habilitando circuitos turísticos para su incorporación en la oferta turística.
- Promover y supervisar la calidad de los servicios turísticos y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestatarios.
- Mantener actualizados el inventario de recursos y atractivos turísticos para generar la puesta en valor y el desarrollo de productos turísticos.
- Identificar oportunidades de inversión en la provincia de Utcubamba, para promover la participación de inversionistas interesados en proyectos turísticos.
- Promover la formación y capacitación del personal que participa en la actividad turística y artesanal de la provincia de Utcubamba.
- Participar en la ejecución de programas y proyectos para desarrollar la actividad artesanal en la Provincia de Utcubamba, fomentando la calidad, la competitividad, la

productividad, el valor agregado, la innovación y la diferenciación de los productos artesanales.

- Promover mecanismos e instrumentos orientados a la exportación artesanal con la participación de entidades públicas y privadas.
- Propiciar la revaloración de la gastronomía local mediante festivales, ferias y concursos, a su vez difundirla a través de las redes sociales a nivel nacional e internacional.
- Mantener actualizado la información estadística de esta dependencia.
- Proponer, promover y declarar zonas de desarrollo turístico prioritario, eventos de interés turístico local, regional e internacional, desarrollando rutas turísticas anualmente, a través de circuitos turísticos que puedan convertirse en ejes del desarrollo local.
- Promover y supervisar la calidad de los servicios turísticos y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestatarios de servicios turísticos.
- Mantener actualizados los directorios de prestadores de servicios turísticos, calendarios de eventos y el inventario de recursos turísticos, en el ámbito regional, de acuerdo a la metodología establecida por el MINCETUR.
- Disponer facilidades y medidas de seguridad a los turistas, así como ejecutar campañas regionales de protección al turista y difusión de conciencia turística, en coordinación con otros organismos públicos y privados.
- Identificar posibilidades de inversión y zonas de interés turístico en la provincia, así como promover la participación de los inversionistas.
- Concientizar a los pobladores de lugares sede de recursos turísticos de la provincia de Utcubamba en el tema: “Importancia del Turismo como medio de desarrollo económico local”.

- Otras funciones que delegue la Gerencia de Desarrollo Económico Local.

La Sub Gerencia de Promoción Turística y Artesanía, mantiene interrelación interna con la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano y Rural, Gerencia de Desarrollo Ambiental, Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social, Sub Gerencia de Cooperación Técnica Internacional y Subgerencia de Formulación de Proyectos.

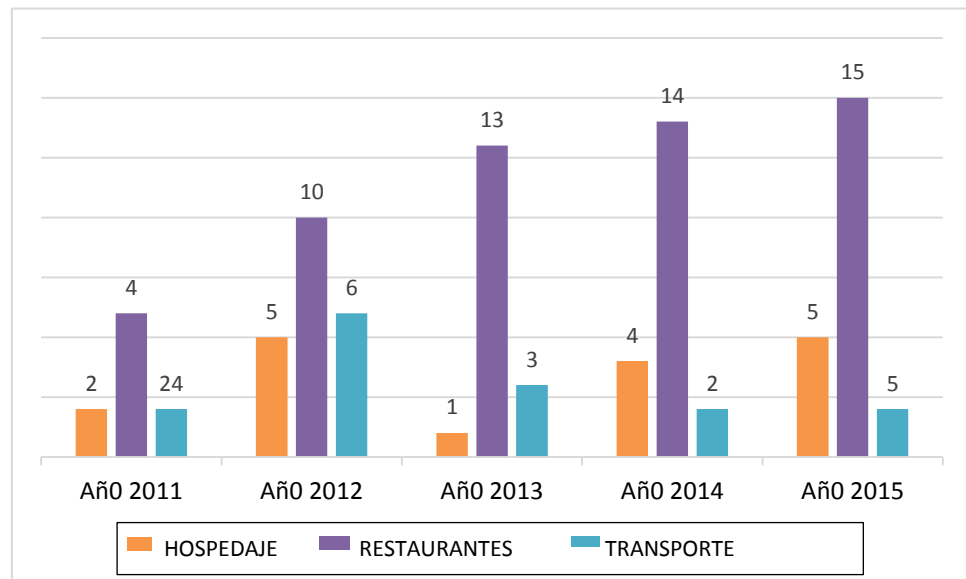
La Sub Gerencia de Promoción Turística y Artesanía, mantiene interrelación externa con el CETUR- BAGUA, DIRCETUR-A y MINCETUR, Universidades Públicas y Privadas, Organizaciones no Gubernamentales, Organismos Cooperantes, INRENA, Banca Privada de primer piso, COFIDE, INDECOPI y a Sociedad Civil Organizada. (Municipalidad Provincia de Utcubamba, 2015)

5.1.4. Indicadores externos de la gestión municipal

La gestión municipal de cierta manera debe repercutir en la actividad turística en la Provincia de Utcubamba, por ello en esta parte la investigación se muestran resultados de la actividad turística en esta provincia obteniéndose los siguientes resultados:

Los sectores de servicios que se han considerado para medir el crecimiento de la actividad turística, partiendo como fuente de información al otorgamiento de licencias de funcionamiento por parte de la municipalidad provincia de Utcubamba; desde el año 2011 al 2015, este se da de la siguiente manera:

Figura N° 01: Licencias otorgadas a hospedajes, restaurantes y empresas de transporte del 2011 al 2015.



Fuente: base de datos de licencias de funcionamiento de la municipalidad de Bagua Grande.

Una de las funciones de la municipalidad es brindar las licencias de funcionamiento municipal a las diversas empresas de bienes y servicios de su comunidad.

Para el interés de la investigación, son las licencias que se emiten a las empresas que brindan servicios turísticos que son empresas de hospedaje, restaurantes y transporte.

Los resultados en los últimos 5 años son los siguientes: el tipo de empresa que se ha emitido licencias en menor número es la del servicio de hospedaje; siendo un total de 17 licencias en los últimos 5 años y esto se debe a que este tipo de empresas requieren mayor inversión, por tanto son más complicadas para su implementación y operación.

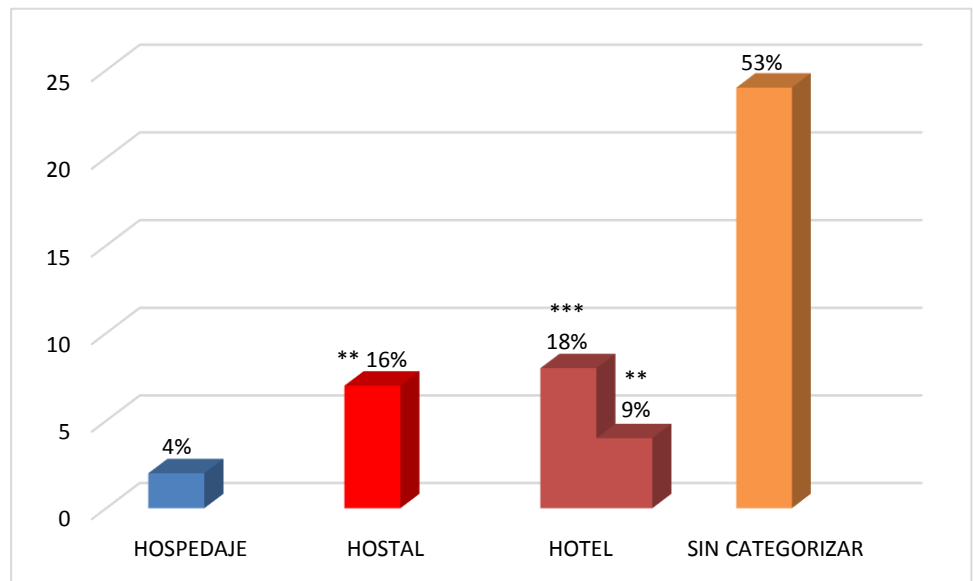
Las empresas de transporte en los últimos 5 años sean implementado un total de 18 y también requieren de una serie de permisos no solamente municipales para su implementación y de una flota de equipo de

transporte que garantice su operatividad, por ello su crecimiento también ha sido lento.

Las empresas de alimentación ya sean restaurantes, pollerías, cevicherías entre otros a fines son el tipo de negocios que ha crecido mayormente de manera oficial en la provincia de Utcubamba; de estos se han emitido 56 licencias estos se debe a factores como que estas empresas tienen mayor dinamismo económico, existe un boom gastronómico a nivel nacional, requieren de menor inversión y generan mayor rentabilidad.

En cuanto al servicio de alojamiento, los establecimientos de hospedaje se encuentran distribuidos de la siguiente manera

Figura N° 02: Distribución De establecimientos de hospedaje por tipo y categoría



Fuente: elaboración propia en base a datos CETUR – Bagua.

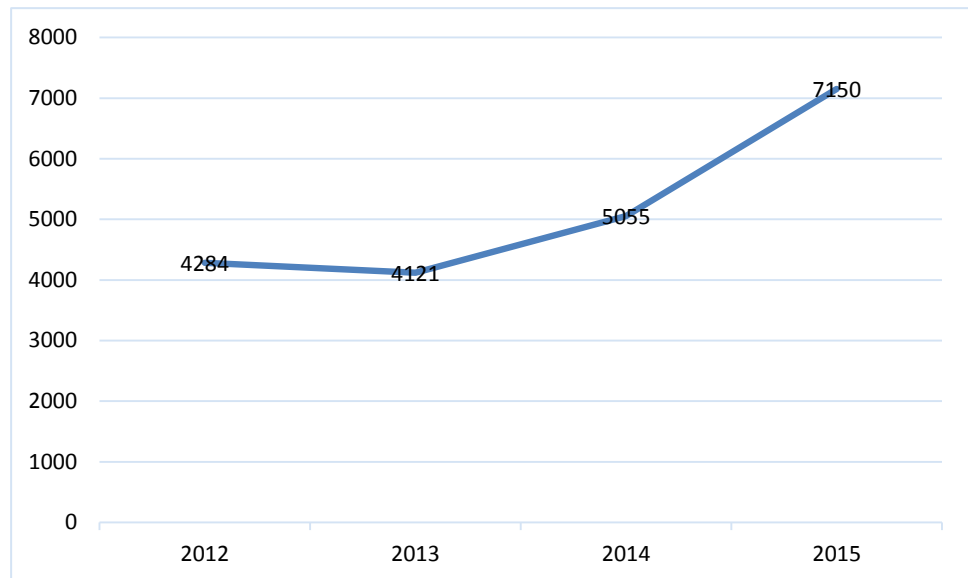
Los establecimientos de hospedaje según el CETUR – Bagua el 53% se encuentran sin categorizar; el 27% son hoteles de los cuales 18% son de 3 estrellas y el 9% son de 2 estrellas, el 16% se encuentran en la categoría hostel y el 4% son hospedajes

5.1.5. Análisis de la feria Expo Amazónica – 2014 y arribos a la Provincia de Utcubamba durante el periodo 2011 – 2015.

Dentro de las actividades en las que tiene responsabilidad la sub gerencia de promoción turística se encuentra la feria Expo Amazónica realizada del 10 al 13 de julio del 2014; esta es una feria multisectorial que se organizó por el gobierno Regional de Amazonas y coorganizada por el ministerio de agricultura y riego MINAGRI y otras instituciones públicas regionales dentro de los que se encuentra la municipalidad provincial de Utcubamba, los objetivos de esta feria son facilitar a la MYPE oportunidades y contactos comerciales a través de la participación en espacios de promoción comercial y negocios entre empresas amazónicas y compradores donde se encuentran supermercados, hoteles, restaurantes importadores, exportadores, distribuidores e inversionistas nacionales e internacionales.

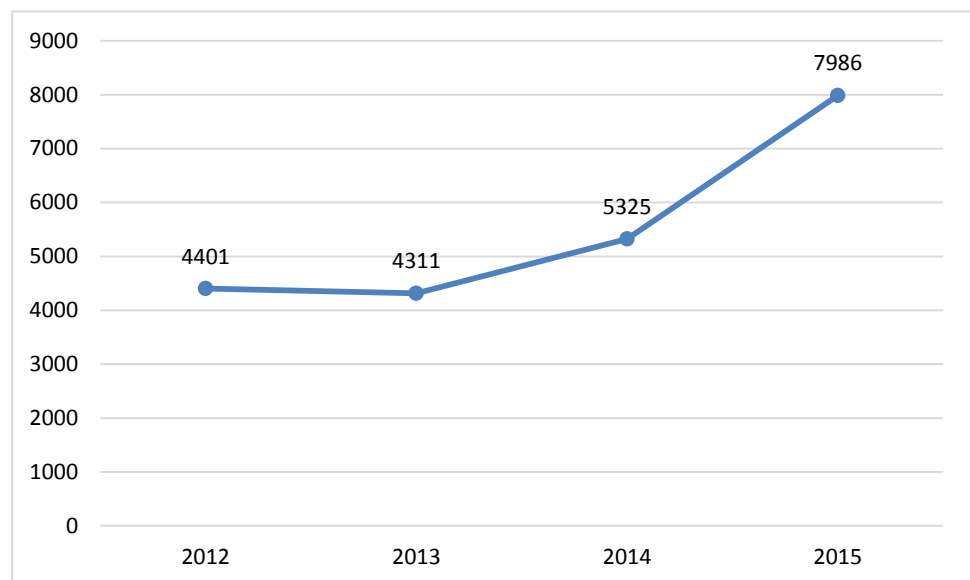
En el encuentro participaron 140 expositores de la industria, el comercio y el turismo se consiguió una negociación con 32 compradores interesados en invertir en los sectores de lácteos, cacao, café, madera, artesanía entre otros de las cuales 20 son internacionales y 12 nacionales. Según los estimados económicos esta feria ha superado los 4 millones de dólares en negocios, para poder tener un sustento confiable que la feria expo Amazónica generó un crecimiento en la actividad relacionada con los viajes y turismo en la ciudad de Bagua Grande y provincia de Utcubamba, se ha tomado como un medio informativo a los datos estadísticos correspondientes al mes de julio de arribo y pernoctaciones del CETUR - Bagua de los años 2012 al 2015 como se muestra en el gráfico.

Figura N° 3: Arribos de turistas y viajeros nacionales a Utcubamba el mes de julio de los años 2012 -2015



Fuente: elaboración propia en base a datos CETUR – Bagua.

Figura N° 4: Pernoctaciones de turistas nacionales en la provincia de Utcubamba 2012 – 2015.



Fuente: elaboración propia en base a datos CETUR – Bagua.

Los gráficos muestran un historial y evolución de los viajes a la ciudad de Bagua Grande registrados en establecimientos de hospedaje que son un indicador basado en fuentes oficiales (CETUR Bagua).

Los arribos de turistas nacionales muestran que el año 2013 en el mes de Julio existe una minora de 163 viajeros en relación al año anterior el 2014 y 2015 es donde los arribos presentan su más alto crecimiento.

El crecimiento del 2014 se justifica debido a que este mes se realizó la Expo Amazónica y esta provincia estuvo en la mira de los productores y compradores interesados y actores directos de esta feria.

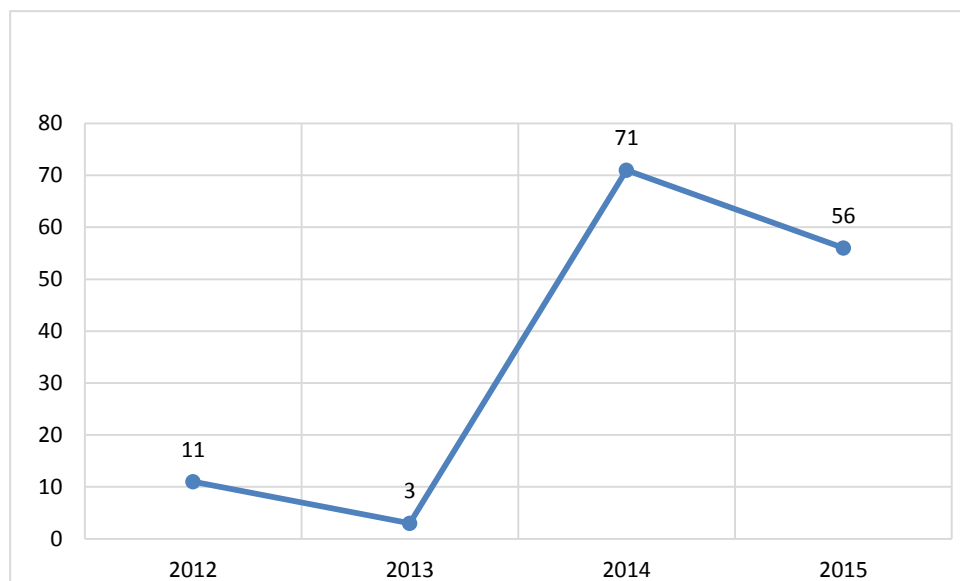
El crecimiento del 2015 se puede deber a que esta parte de la región va tomando mayor interés de los viajeros nacionales por diversas motivaciones como negocios, trabajo, estudios, turismo y otros; esta información testificada también se debe de entender que otras empresas de servicios como restaurantes van siendo impactados posteriormente.

Considerando que al pernoctar un viajero hace mayor uso de estos servicios.

Con relación a los arribos las pernoctaciones han aumentado ligeramente teniendo en consideración que los viajeros su promedio de pernoctación es de solo un día.

Los arribos de turistas y viajeros internacionales también experimentan crecimientos progresivos a partir del 2014 – 2015, lo cual favorece a la actividad de los viajes.

Figura N° 05: Arribos de turistas internacionales a Utcubamba el mes de julio de los años 2012 – 2015.



Fuente: elaboración propia en base a datos CETUR – Bagua.

Según los perfiles del turista extranjero que visita el Perú, su principal motivación de estos es el turismo; teniendo en cuenta que en la provincia de Utcubamba esta actividad no se ha desarrollado de manera permanente, el flujo de extranjeros a estas también es mínima. En el periodo 2012 – 2015 el punto más bajo es el año 2013 donde se registran solo 3 extranjeros y el punto más alto es 71 turistas de este tipo, el año 2014, donde se tuvo como acontecimiento programado importante a la Expo Amazónica que se realizó en esta provincia.

5.2 Documentos de gestión turística municipal

Los documentos que se encontraron en la subgerencia de promoción turística son los Planes Operativos Institucional (POI) del 2014, 2015 y 2016, y planes de desarrollo de actividades de la oficina en el periodo 2014, 2015 y 2016.

Tabla N° 04: Registro de documentos de gestión de la subgerencia de promoción turística de la Municipalidad Provincial de Utcubamba

Tipo de documento	Año	Gerencia	Subgerencia	Descripción
POI	2014	Desarrollo económico local	De promoción turística	Lista de bienes y servicios para la operación de la Subgerencia.
POI	2015	Desarrollo económico local	De promoción turística	Documento que consta de objetivos operativos específicos y actividades con un presupuesto de S/.56,311.19
POI	2016	Desarrollo económico local	De promoción turística	Consta de 5 objetivos operativos y un presupuesto de S/.59,841.20
Plan de trabajo	2015	Desarrollo económico local	De promoción turística	Acontecimiento programado para difundir la gastronomía de la provincia y promover la identidad. Se realiza en coordinación con la asociación de artesanos. Tuvo un presupuesto de S/.4,973.00
Plan de trabajo Expo Amazónica 2014	2014	Desarrollo económico local	De promoción turística	Este acontecimiento tuvo como objetivos: promover la inversión privada y el desarrollo turístico de la Provincia de Utcubamba. Participaron: AHORA, Asociaciones de la Laguna Burlan, Lluchicate y La Unión. Se ofertaron paquetes turísticos: - Laguna Burlan – Cerro la Torita. - Grutas y cataratas La Unión. - Pongo de Rentema.

Tipo de documento	Año	Gerencia	Subgerencia	Descripción
Plan de capacitación turística: curso taller de capacitación técnica a pobladores de caseríos: de la Laguna Burlan y Laguna del Pato.	2015	Desarrollo económico local	De promoción turística	Taller para mejorar la atención al turista en los recursos turísticos se contó con la participación de la DIRCETUR Amazonas.
Plan de trabajo Agosto – Diciembre 2015 con recursos turísticos.	2015	Desarrollo económico local	De promoción turística	La actividad busca verificar in – situ el estado de conservación de los recursos turísticos inventariados de la provincia de Utcubamba.
Plan de trabajo 2016	2016	Desarrollo económico local	De promoción turística	Se planteó desarrollar 6 rutas turísticas locales. - Identificar y reconocer los recursos turísticos. - Realizar capacitaciones a actores turísticos. - Sensibilización turística. - Taller de invención en turismo.

Fuente: POI Municipalidad provincial de Utcubamba.

Los planes operativos institucionales del 2014, 2015 y 2016 muestran actividades que van acorde a las funciones de la municipalidad para promover con la actividad turística el desarrollo económico de su jurisdicción y estas se respaldan específicamente con planes que han sido aprobados por las áreas competentes. Estos documentos no son evidencia que se hayan ejecutado y que hayan repercutido de manera positiva en la comunidad o los beneficiarios.

5.2.1. Actividades ejecutadas por la subgerencia de promoción turística de la Municipalidad Provincial de Utcubamba

Esta información que se presenta permite identificar las actividades que se han ejecutado del 2014 al 2016 según el POI de cada año.

Tabla N° 05: Actividades ejecutadas por la subgerencia de promoción turística de la municipalidad provincial de Utcubamba del 2014: – 2016

Nombre De La Actividad	Año Ejecutado			Existencia De Plan De Trabajo		Objetivo Del POI	Objetivo De Las Actividades	Sub Actividad	Beneficiarios	Monto	Indicadores	Responsable	Logros
	2014	2015	2016	SI	NO								
Promover Turismo Local Autofinanciado	X			X		Promover y ejecutar viajes turísticos	Brindar con eficiencia servicios turísticos en la expo – Amazónica 2014	Validación de rutas turísticas. Contar con guías capacitados. Promoción del turismo.	Población en general. Visitantes a la feria. Servicios turísticos.	S/. 1,437.00	Formatos de los recursos turísticos. Lista de participantes a la capacitación. Convocatorias. Registro fotográfico	Sub gerencia del CETUR Bagua. Sub gerencia de promoción turística	Participación de 20 propietarios de servicios turísticos.
Promover Turismo Regional autofinanciado.			X	X		Promover y ejecutar viajes Turísticos.	Promover y ejecutar viajes turísticos	Ruta turística Yumbilla-museo Leymebamba.	La población interesada en viajar y conocer la región.	S/. 856.29	Volantes Afiches Tarjetas de invitación	Sub gerencia del CETUR Bagua. Sub gerencia de promoción turística	Promocionar Bagua Grande como destino turístico en otros lugares
Promover Turismo Internacional autofinanciado.			X	X		Promover y ejecutar viajes Turísticos	Promover y ejecutar viajes turísticos.	Ruta binacional Loja-cuenca-Machala.	La población interesada en viajar y salir fuera de su país de origen.	S/. 2 496.47	Volantes Afiches Tarjetas de invitación	Sub gerencia del CETUR Bagua. Sub gerencia de promoción turística	No se definió logros.

Nombre De La Actividad	Año Ejecutado			Existencia De Plan De Trabajo		Objetivo Del POI	Objetivo De Las Actividades	Sub Actividad	Beneficiarios	Monto	Indicadores	Responsable	Logros
	2014	2015	2016	SI	NO								
Identificar y reconocer nuevos Recursos Turísticos		X		X		Inspeccionar e identificar nuevos recursos turísticos	Verificar in-situ del actual estado de conservación de todos los recursos turísticos inventariados en la prov. Así como identificar y evaluar nuevos recursos para ser inventariados, promover y desarrollar el turismo local y regional	Verificación in-situ del actual estado de conservación de todos los recursos turísticos inventariados en la prov. Utcubamba. Identificación de nuevos recursos turísticos para inventariarlos. Sensibilización a la población	Población en general. Pobladores cercanos a los recursos turísticos.	S/. 928.64	Lista de recursos inventariados. Lista de recursos turísticos no inventariados. Formatos de rutas turísticas programadas para desarrollar	DIRCETUR – BAGUA Y sub gerencia de promoción turística	Actualizar la información de los recursos turísticos.
Realizar reuniones de coordinación con actores turísticos.		X		X		Capacitar a propietarios de empresas turísticas	Hacer conocer un mejor manejo de hoteles y restaurantes a los propietarios del mismo	Teóricas y practicas	Dueños de restaurante y hoteles	S/. 1 995,20	Afiches, volantes, refrigerios, avisos publicitarios, invitaciones	Sub gerencia de promoción turística	Conocer la problemática de los prestadores de servicios turísticos.

Nombre De La Actividad	Año Ejecutado			Existencia De Plan De Trabajo		Objetivo Del POI	Objetivo De Las Actividades	Sub Actividad	Beneficiarios	Monto	Indicadores	Responsable	Logros
	2014	2015	2016	SI	NO								
Celebrar el Día Mundial del Turismo		X		X		Sensibilizar a la población sobre la importancia del Turismo como medio de desarrollo y participar en actividades turísticas	Promover el turismo	Paseo en lanchas, peque peque y en moto acuática	Pobladores de los caseríos, burlan población en general	S/. 927,78	Spots publicitarios, volantes, gigantografías.	Sub gerencia de promoción turística	Difundir el turismo como una actividad importante
Elaborar material de exhibición para ferias.	X	X	X	X		Sensibilizar a la población sobre la importancia del Turismo como medio de desarrollo y participar en actividades turísticas	Promover e incentivar el turismo	Elaboración de afiches trípticos, gigantografías	Población en general	S/. 13,20.00 S/. 3,120.00 S/. 4,740.00	Gigantografías, banner, dípticos y trípticos	Sub gerencia de promoción turística	Elaboración de trípticos y afiches de información turística.
Realizar charlas de sensibilización de turismo en colegios secundarios	X	X	X	X		Sensibilizar a la población sobre la importancia del Turismo como medio de desarrollo y participar en actividades turísticas	Hacer conocer los recursos turísticos de la provincia	charlas, observación de videos y presentación de diapositivas	Alumnos y profesores de las instituciones educativas.	S/. 485.68 S/. 1,598.52 S/. 1,598. 52	Oficios	Sub gerencia de promoción turística	Promover la cultura turística en estudiantes.

Nombre De La Actividad	Año Ejecutado			Existencia De Plan De Trabajo		Objetivo Del POI	Objetivo De Las Actividades	Sub Actividad	Beneficiarios	Monto	Indicadores	Responsable	Logros
	2014	2015	2016	SI	NO								
Realizar cursos y/o talleres de capacitación a los actores turísticos	X			X		Sensibilizar con charlas a los pobladores sede de recursos turísticos, apoyando su acondicionamiento	Mejorar la calidad de atención al turista en los lugares sedes de recursos turísticos. Promover el turismo en la provincia de Utcubamba.	Concientización a pobladores de lugares turísticos. Contar con personal capacitado y diestro en temas de atención al turista.	Pobladores de los caseríos, burlan y laguna del pato del distrito de Bagua Grande.	S/. 162.20	Documento de convocatoria. Lista de participantes. Registro fotográfico	Personal de la DIRCETUR Chachapoyas. Personal de la gerencia de desarrollo económico local de la MPU. Personal de la sub gerencia de promoción turística de la MPU.	30 prestadores de servicios capacitados
Reunión de Coordinación con directivos de Asociaciones actores de turismo		X		X		Organizar la Cámara de Turismo en Bagua Grande	Organizar el plan de trabajo anual	Reuniones de coordinación	Asociaciones de turismo y establecimientos de hospedaje y restaurantes	S/. 160.00	Invitaciones, control de asistencia	Sub gerencia de promoción turística	Se logró coordinar trabajo en conjunto.
Reunión general con actores de turismo para elegir los integrantes del comité directivo			X	X		Organizar la Cámara de Turismo en Bagua Grande	Apoyar en organizar la directiva	Coordinación con el presidente cesante	Integrantes de las asociaciones	S/. 162.30	Invitaciones, control de asistencia	Sub gerencia de promoción turística	Se logró identificar la problemática del sector.

Nombre De La Actividad	Año Ejecutado			Existencia De Plan De Trabajo		Objetivo Del POI	Objetivo De Las Actividades	Sub Actividad	Beneficiarios	Monto	Indicadores	Responsable	Logros
	2014	2015	2016	SI	NO								
Feria artesanal y gastronómica			X	X		Evento no considerado en el POI	Fortalecer identidad cultural. Promover actividades artesanales. Ofrecer productos gastronómicos típicos.	Elaborar el plan de las actividades de la feria artesanal gastronómica. Aprobación del plan de trabajo. Convocatoria e invitación a los artesanos.	Población en general. Artesanos. Personas que desean participar. Clubes de madres	S/. 4,973.00	Formatos emitidos a la prensa. Documento de convocatoria. Informe de las comisiones. Lista de participantes en la feria gastronómico. Registro fotográfico	Municipalidad provincial de Utcubamba. Gerencia de Desarrollo Económico Local. Asociación de Artesanos.	Se logró promover la artesanía y gastronomía local
Comisario de artesanía en feragro			X	X		Evento no considerado en el POI	Promover la concientización y valoración de la artesanía como un medio de vida con economía sostenible dentro de la familia	No indica en el plan	Población en general. Artesanía	S/ 2005.00	Formatos emitidos a la prensa. Documento de convocatoria. Informe de las comisiones. Lista de participantes en la feria gastronómico. Registro fotográfico	Asociaciones de artesanos de Tumbes, Pacasmayo, Lambayeque, Moyobamba, Cuzco, Amazonas, Tarapoto y Utcubamba.	Se logró coordinar la participación en la feria.

Fuente: POI Municipalidad provincial de Utcubamba.

Para poder interpretar y analizar la información de las actividades planificadas según el POI de la sub gerencia de promoción turística de la municipalidad provincial de Utcubamba; esta se ha realizado por actividad de manera independiente llegándose a los siguientes resultados:

Promover Turismo Local Autofinanciado esta actividad que se planifico en los tres años solamente se realizó el año 2014 y tenía como objetivo promover y ejecutar viajes turísticos en donde se brinde con eficiencia los servicios de guiado; como indicadores se manejan los formatos de recursos turísticos la lista de los participantes y el registro fotográfico de la actividad.

De esta actividad se entiende según los resultados que no es tomada en importancia por parte de la sub gerencia en los dos últimos años y que requiere ser implementada o retirada del plan de actividades del POI.

Promover Turismo Regional autofinanciado. Esta actividad figura en el POI de los años 2014, 2015 Y 2016 no se ha encontrado documentos probatorios de la ejecución de esta y el responsable de la sub gerencia manifiesta que no se ha desarrollado. Una actividad como esta es importante porque busca promover a un destino dentro de su contexto regional y se debe promover la ejecución de la misma con mucha prioridad.

Promover Turismo Internacional autofinanciado. Esta actividad figura como no ejecutada en los registros de la sub gerencia y consistía en articular la provincia de Utcubamba dentro de un circuito internacional con el Ecuador. Este es un factor negativo que desfavorece a los planes e intenciones para desarrollar a Utcubamba como un destino turístico dentro de un marco internacional.

Las tres primeras actividades que están relacionadas a promover el turismo tanto en el ámbito local, regional e internacional muestran un déficit importante en su ejecución y da a entender que existen falencias en la gestión de la subgerencia y que se ven plasmadas en incumplimiento de esta parte de los POI.

Identificar y reconocer nuevos Recursos Turísticos. Esta actividad es mancomunada con el DIRCETUR y CETUR Bagua y se realizó el 2015 el 2014 se planificó pero no se ejecutó a la fecha del 2016 no se ha realizado. Se considera importante porque permite tener un registro actualizado de los recursos turísticos de la provincia; por tanto se cree que se debe implementar de manera anual y garantizar su ejecución.

Realizar reuniones de coordinación con actores turísticos. Esta actividad planificada para los tres años en estudio, se realizó solo el 2015 y tuvo como objetivo capacitar a propietarios de empresas turísticas en el manejo hotelero, y de restaurantes y atención al cliente, los talleres fueron teóricos y prácticos y se consideran de importancia porque existe un déficit en cuanto a capacitaciones y especializaciones, para los involucrados en este tipo de empresas y se debe buscar que se ejecuten todos los años coordinando gobierno local con otras instituciones de competencia.

Celebrar el Día Mundial del Turismo. Esta se realizó el 2015 y tuvo como objetivo sensibilizar a la población sobre la importancia del turismo, con sub actividades como pasacalles y exposiciones; la ejecución de este tipo de actividades de sensibilización a la población debe ser más frecuentes por lo menos dos a tres veces al año y debe tener la característica de ser interactivas.

Elaborar material de exhibición para ferias. Esta actividad ha sido realizada los tres años se considera importante porque este material es una herramienta visual que ayuda de manera didáctica a promover y dar a conocer determinados acontecimientos programados considerando que en la provincia de Utcubamba se desarrolla todos los años ferias como el Feragro; y el 2014 se realizó la expo amazónica. Se debe tener en cuenta que este material es un elemento de promoción turística misma que es la razón de ser de la sub gerencia.

Realizar charlas de sensibilización de turismo en colegios secundarios. Esta es una importante estrategia que ha sido considerada en el POI de los 3 últimos años y ha tenido como objetivo hacer conocer los recursos de la provincia y su importancia a la población

Curso taller de capacitación de los actores turísticos. Esta actividad se considera de importancia para poder fortalecer las capacidades de los pobladores que se encuentran involucrados en la actividad turística con el fin de brindar servicios turísticos de calidad

5.2.2 Documentos probatorios de la gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande 2016.

Los documentos probatorios de la gestión turística municipal 2016 se pueden clasificar en tres tipos: informes situacionales, informes de resultados y solicitudes. Estos documentos pertenecen al primer semestre del año en mención y son indicadores de gestión. Los documentos son analizados de manera específica a continuación.

Tabla N° 06: Resultados de los informes situacionales emitidas por la sub gerencia de promoción turística

Item del informe	Fecha	Dirigido a	Conclusiones	Sugerencias
Informe situacional de la oficina de la sub gerencia de promoción turística de la MPU	21 de Enero de 2016	Gerencia de desarrollo económico	<ul style="list-style-type: none"> - Local de la sub gerencia no es adecuado para la atención al público. - Carece de personal para diseño gráfico. - Apoyo legislativo limitado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acondicionar un local adecuado para la sub gerencia. - Contratar personal CAS (1) experto en diseño gráfico. - Dinamizar el apoyo legislativo.
Informe de necesidades de hacer mejoras en 3 cavernas y una laguna en el caserío Laguna del Pato.	15 de Mayo de 2016	Gerencia de desarrollo económico	<ul style="list-style-type: none"> - Las cavernas son las Pez Blanco, El Sapo y Las Cúpulas. - Son recursos naturales potenciales para el turismo. - Los recursos requieren mejoras para la accesibilidad y uso turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sugiere dar asistencia técnica por parte de la municipalidad. - Convenio con la municipalidad.

Fuente: Sub gerencia de promoción turística
Elaboración: Propia

El primer documento se considera de importancia para la tesis teniendo en cuenta, que evidencia por parte del funcionario competente sobre la situación real de la sub gerencia de promoción turística de la MPU. El punto 1.4 del informe (Ver anexo) sostiene que los recursos turísticos que se encuentran en la jurisdicción requieren de cuidado y mantenimiento para mantener su buen estado de conservación, tanto en el acceso como en el recurso y para esto se requiere voluntad política y que a pesar de considerarse esas actividades en el POI desde el 2011, aun no se han podido cumplir.

Lo descrito en el párrafo anterior se respalda con el informe sobre la necesidad de hacer mejoras en tres cavernas y una laguna en el caserío de Laguna del Pato donde según el informante se requiere realizar las siguientes actividades: Limpieza en los accesos y mejoramiento de la accesibilidad con mantenimiento de caminos y señalética.

Estos datos muestran las limitantes de la gestión turística municipal en uno de los sectores de su responsabilidad que está ligada a la gestión de recursos turísticos.

Tabla N° 07: Resultados de informes de logros alcanzados por la sub gerencia de promoción turística MPU.

Item del informe Informe	Fecha	Dirigida a	Actividades programadas	Logro	Dificultad
Informe de logros alcanzados de Enero a Marzo de 2016	29 de Marzo de 2016	Gerencia de desarrollo económico	Socialización de R.T.	15 recursos	Traslado sin viáticos.
			Organización de recursos turísticos.	9 rutas: 6 locales, 2 regionales y 1 internacional.	-
			Coordinación con autoridades.	- Alcalde C.P. Tactago. - Alcalde de Yamon. - Dircetur.	-
			Coordinación con agentes turísticos de Jaén.	02 agentes.	Traslado sin viáticos.
Informe de logros del mes de Abril de 2016.	05 de Mayo de 2016	Gerencia de desarrollo económico	Charlas de turismo a instituciones educativas.	03	-
			Confección de banners turísticos.	10	-
			Lanzamiento de rutas 02 turísticas.	01	-
			Visita técnica a Laguna del Pato	05	-

Fuente: Sub gerencia de promoción turística

Elaboración: Propia

Los logros que se describen en los informes están orientados a algunas actividades que se encuentran consideradas dentro del POI 2016, durante los 4 primeros meses del año.

5.2.3. Resultados de las solicitudes emitidas por la sub gerencia de promoción turística de MPU

Se halló un solo documento dirigido a la gerencia de desarrollo económico local de la MPU donde solicita visto bueno del Dircetur – Amazonas al paquete de rutas 2016. El paquete de rutas está compuesto de la siguiente manera:

Tabla N° 08: Resultados de las solicitudes emitidas por la sub gerencia de promoción turística de MPB

Nombre de la ruta	Tipo de ruta
Ruta del cacao	Local
Pintura rupestre de Yamon	Local
Tinajas de Cumba	Local
El pachayama	Local
Pinturas rupestres Lonya Grande	Local
Cavernas y Laguna del Pato	Local
Bagua Grande – Tutumberos	Regional
Yumbilla – Museo de Leymebamba	Regional
Loja – Cuenca – Machala	Internacional

Fuente: Sub gerencia de promoción turística

Elaboración: Propia

El informe concluye que para dinamizar el desarrollo de las rutas es necesario la revisión y análisis de cada ruta por parte de la Dircetur – Amazonas.

5.3. Resultado de entrevista a autoridades y funcionarios de la municipalidad de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba Región Amazonas 2011 - 2016.

El involucramiento de las autoridades en la actividad turística es vital si se pretende alcanzar el desarrollo de un destino competitivo. Sus funciones deben estar orientadas a conducir adecuadamente los lineamientos turísticos, políticas y proyectos que apunten a los objetivos que se planificaron. En el distrito de Bagua Grande no existe un involucramiento pleno a pesar que las autoridades tienen conocimiento sobre el turismo sus oportunidades, beneficios y fortalezas que planificadas contribuirían al desarrollo sostenible del distrito.

Los entrevistados reconocen las oportunidades del turismo en la ciudad de Bagua Grande basados en los impactos económicos, sociales, culturales y ambientales; en la geografía, ubicación y excepcionalidad de sus recursos, también son conscientes que en la actualidad la actividad turística es insipiente y solo se limita a prestación de servicios a pasajeros del corredor Belaunde Terry. Su opinión para desarrollar el turismo guarda congruencia en la implementación de proyectos de desarrollo turísticos donde se trabaje de manera integral los servicios y la adaptación turística.

Tabla N° 09: Cuadro matriz de entrevista a autoridades y funcionarios de la municipalidad Provincial de Utcubamba

NOMBRE PREGUNTAS	MANUEL FELICINO IZQUIERDO ALVARADO (Alcalde)	DOMINGO ROSALES VARGAS (Sub Gerente de Promoción Turística)	MARCO ANTONIO TIRADO MONTENEGRO (Gerente de Desarrollo ambiental)	EDGAR GUEVARA GRANDEZ (Gerente de Desarrollo Económico)	MIGUEL BRONES VÁSQUEZ (Gerente General de la MPU)
1 ¿Cuál es su opinión sobre la actividad turística actual en la ciudad de Bagua Grande?	La actividad turística se está desarrollando si bien no con prioridad, pero en el momento ya se cuenta con una oficina netamente turística la cual está promocionando turismo vivencial en la parte alta del distrito, (cerro Shipago),Ñuñayjalca y San Martin (Bosque de Neblina), Restos arqueológicos importantes, la zona de los dinosaurios y recursos que no están en el inventario turístico.	Es positiva porque todo lo que se está programando se están cumpliendo paulatinamente	La provincia Utcubamba tiene un buen potencial ecoturístico como lagunas, áreas naturales conservadas y culturales.	La actividad turística es nueva en la ciudad, pero tenemos muchos recursos turísticos que aprovechar, para ello se necesita políticas de gobiernos locales, provinciales, distritales y regionales que nos ayudes a plantear propuestas con el fin de generar inversión.	Se tiene los suficientes recursos turísticos para poder explotar pero falta implementar hacer la parte informativa a la población.
2 ¿Cuál es el rol de la municipalidad en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande?	Se tiene una oficina de sub Gerencia de Promoción Turística la cual coordina mediante Conversaciones, con reuniones del INC DE CHACHAPOYAS en la universidad Mario Peleas.	Debido al cumplimiento de la ley orgánica de municipalidades ha creído organizar y hacer funcionar una oficina de promoción turística, el rol que vienen cumpliendo es de hacer conocer a la población que en Utcubamba existen recursos que pueden ser aliados con los recursos turísticos de mayor relevancia que existen en la región Amazonas.	Realiza una serie de actividades turistas, como viajes a los centros poblados y a los centros turísticos lo cual tienen una dificultad, la puesta en valor.	Desde el 2011 la municipalidad creo un área específica de turismo su rol es de implementar y dar a conocer los recursos turísticos de Utcubamba con la implementación de rutas turísticas que se vienen en la ciudad.	La municipalidad desde el año 2011 cuenta con una oficina de promoción turística, a través de ella promociona y promueve dicha actividad

NOMBRE PREGUNTAS	MANUEL FELICINO IZQUIERDO ALVARADO (Alcalde)	DOMINGO ROSALES VARGAS (Sub Gerente de Promoción Turística)	MARCO ANTONIO TIRADO MONTENEGRO (Gerente de Desarrollo ambiental)	EDGAR GUEVARA GRANDEZ (Gerente de Desarrollo Económico)	MIGUEL BRONES VÁSQUEZ (Gerente General de la MPU)
3 ¿Qué actividades realiza la municipalidad que se pueda relacionar con la actividad turística?	La municipalidad en coordinación con la oficina de promoción turística, está promocionando rutas turísticas que están siendo muy acogidos por pobladores locales.	Promocionar el turismo, a través de rutas turísticas.	Desconoce	Los temas de asistencia técnica, capacitaciones que se articulan con la DIRCETUR, talleres en zonas donde tienen recursos turísticos con la población, presupuesto para la implementación de rutas turísticas.	En la actualidad la oficina de turismo está realizando rutas turísticas locales regionales e internacionales.
4 ¿Existen proyectos relacionados con la actividad turística?	No, debido a la existencia de otros proyectos con mayor prioridad. Lo que se está viendo son planes de trabajo relacionados al turismo.	No	No existe	No se han priorizado proyectos de inversión pública	Desconoce
5 ¿Cuál es su dificultad para la elaboración de proyectos turísticos?	Dificultad ninguna, falta de propuestas e ideas que sean beneficiosas para el pueblo.	Si, el financiamiento económico.	Desconoce	Ninguna dificultad, lo que falta es decisión en ello se está trabajando porque primero hay que concientizar a la población para poder invertir en un proyecto de este tipo.	No existe ninguna dificultad, hace falta motivación por parte de los encargados del área
6 ¿Se realiza una planificación turística municipal para el fortalecimiento del turismo en la ciudad de Bagua Grande?	Si, se tiene una oficina en donde los encargados llevan una planificación previa para poder realizar las actividades.	Si, como oficina hay un documento (POI) que se elabora el mes de noviembre y es aprobada en el mes de diciembre, donde colocamos toda la programación tanto administrativa como labores de campo del año.	Desconoce	Si, pero tiene deficiencias, algunas debilidades tales como en el área no contamos con profesionales netamente de turismo	Sí, eso lo realiza la oficina de promoción turística en coordinación con el alcalde

NOMBRE PREGUNTAS	MANUEL FELICINO IZQUIERDO ALVARADO (Alcalde)	DOMINGO ROSALES VARGAS (Sub Gerente de Promoción Turística)	MARCO ANTONIO TIRADO MONTENEGRO (Gerente de Desarrollo ambiental)	EDGAR GUEVARA GRANDEZ (Gerente de Desarrollo Económico)	MIGUEL BRONES VÁSQUEZ (Gerente General de la MPU)
7 ¿Realiza la municipalidad programas de capacitación a las empresas de servicio turístico?	Si, dos a tres veces al año se está capacitando a empresarios turísticos. 1 ¿	Si, anualmente se programa dos o tres capacitaciones a empresarios turísticos	No opina	Si	Si, se realiza en coordinación con nosotros.
8 ¿Se promociona los atractivos turísticos de la ciudad de Bagua Grande?	Si claro la oficina de promoción turística realiza trípticos dípticos de promoción, rutas turísticas haciendo varios circuitos para paseos a escolares y personas que quieren conocer esos lugares.	Si, esa es nuestra principal función de esa manera se encamina y organiza hacer la debida promoción de los atractivos turísticos	Si se promociona	Si, dentro de las rutas turísticas locales que son cinco que vamos a diferentes distritos estamos tomando recursos turísticos ambientales como cataratas bosques lagunas que se están promocionando de la zona; también el tema del agroturismo y se hace mediante la página web y folletos.	Si se promociona Mediante ferias, gigantografías y volantes
9 ¿Se promociona la cultura local como parte del producto turístico?	Si mediante pasacalles en festividades de aniversarios y fiestas patronales.	Sí, pero de una manera lenta se quiere lograr pero no hay mucha dedicación en el ámbito.	Desconoce	Claro, el tema de costumbres, el agroturismo se vende mucho el tema costumbrista, las actividades que se hacen en campo tal es el caso de la ruta del cacao.	Si, la provincia de Utcubamba tiene una mezcla de costumbres y tradiciones debido a que sus pobladores asentados por estas tierras son de la costa sierra y selva y se realizan mediante los eventos culturales en la ciudad.

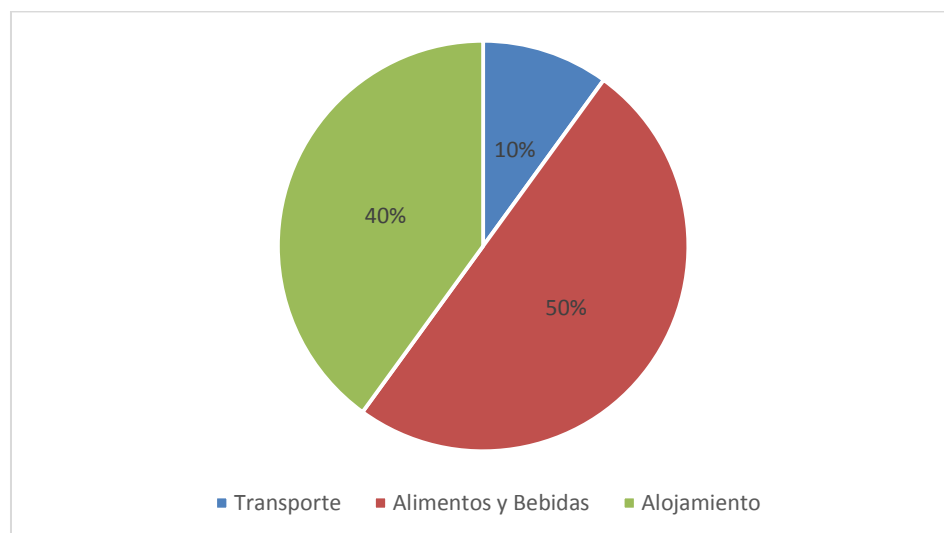
NOMBRE PREGUNTAS	MANUEL FELICINO IZQUIERDO ALVARADO (Alcalde)	DOMINGO ROSALES VARGAS(Sub Gerente de Promoción Turística)	MARCO ANTONIO TIRADO MONTENEGRO (Gerente de Desarrollo ambiental)	EDGAR GUEVARA GRANDEZ (Gerente de Desarrollo Económico)	MIGUEL BRONES VÁSQUEZ (Gerente General de la MPU)
10 ¿Se realiza actividades para el cuidado y preservación del paisaje de la ciudad?	Si, el tema de reducidos solidos te obliga a tratar mejor el medio ambiente, ordenándose en el tema de limpieza, tener un buen botadero haciendo que el ciudadano este más comprometido con su ciudad con el cuidado del medio ambiente.	No, eso lo ve otra área	Consultar con el director de sub gerencia de turismo	No, pero en algunos lugares como lagunas, pinturas rupestres, cavernas se ha capacitado a los pobladores para la preservación de este recurso	Si, la municipalidad tienes una gerencia que es la de desarrollo ambiental y ella es la que se dedica a realizar estas actividades
11 ¿Se realizan programas de sensibilización ambiental en el distrito	Si, mediante la gerencia de desarrollo ambiental que se encarga de desarrollar esas actividades	Si	Si, A través del programa de segregación de la fuente que permite sensibilizar al ciudadano en el tema ambiental.	Si, por el tema que en la ciudad de Bagua grande tenemos ciertas deficiencias con el tema del recurso hídrico y esto se genera que en las partes altas hay una tala indiscriminada de bosques.	Si

Fuente: Elaboración propia

5.4. Resultados de la opinión de los prestadores de servicio turísticos sobre la gestión turística municipal 2011 - 2016

Conociendo la dependencia involucrada en la gestión turística municipal, sus funciones, los documentos de gestión sobre todo de los años 2014, 2015 y 2016, y las actividades que se han realizado como parte de la gestión; es necesario conocer la opinión de los supuestos beneficiarios de la gestión turística municipal, por ello se ha considerado trabajar con una muestra de 35 prestadores de servicios pertenecientes al rubro de transporte, alimentos y bebidas y alojamiento; llegándose a los siguientes resultados:

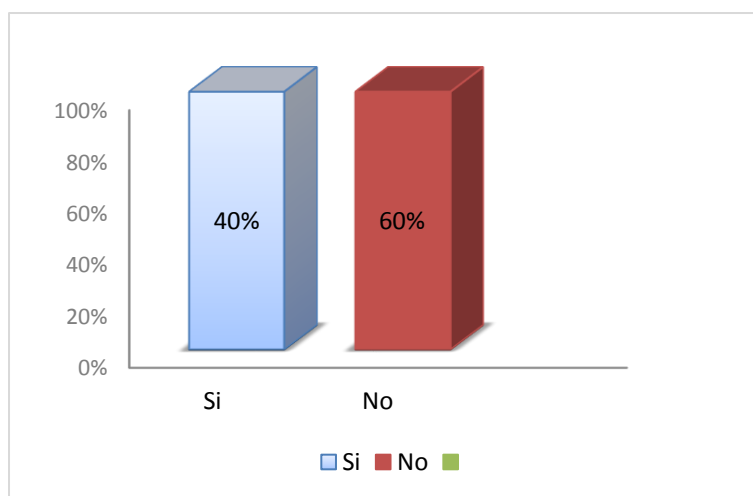
Figura N° 06: Tipo de negocio turístico



Fuente: Elaboración propia

Según los encuestados el tipo de negocio se dice que el 50% alimentos y bebidas, el 40% alojamiento, 10% transporte.

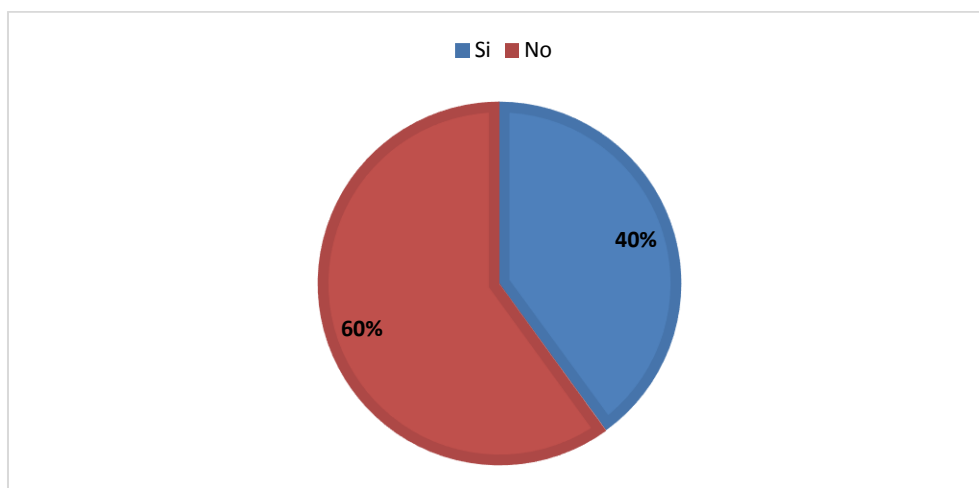
Figura N° 07: Opinión si conocen sobre la gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande.



Fuente: Elaboración propia

Según los encuestados el 40% opina que si conoce y el 60% opina que no conoce sobre la gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande.

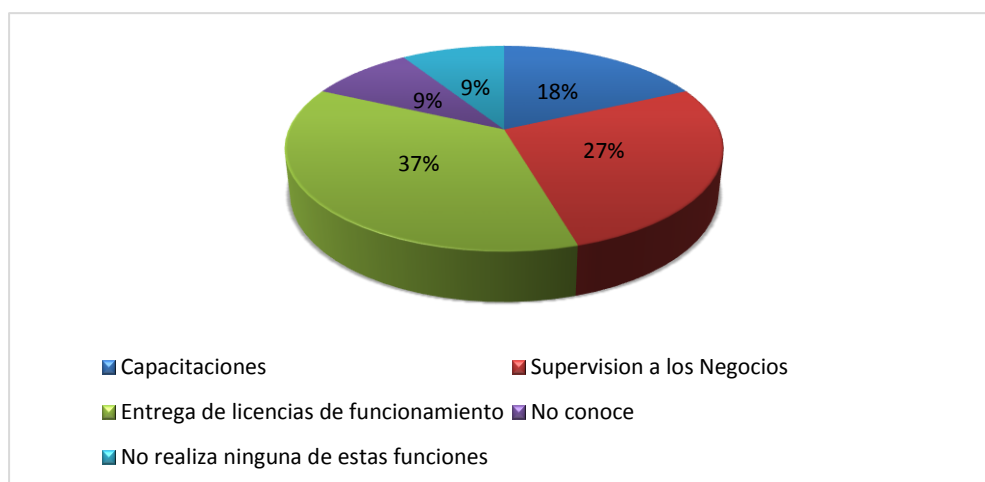
Figura N° 08: Opinión si conoce las atribuciones que tiene la municipalidad en la gestión turística.



Fuente: Elaboración propia

Según la opinión de los encuestados el 40%, si conoce las atribuciones que tienen la municipalidad en la gestión turística y el 60% opinaron que desconocen.

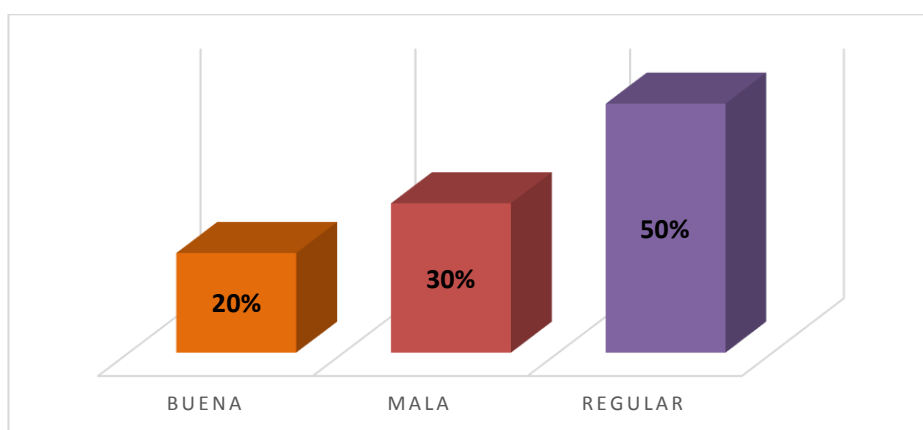
Figura N° 09: Actividades que realiza la municipalidad en Gestión Turística.



Fuente: Elaboración propia

Las actividades que realiza la municipalidad es; el 37% entrega de licencia de funcionamiento, el 27% supervisión de los negocios, el 18% Capacitaciones y el 9% no conoce y no realizan ninguna de estas funciones.

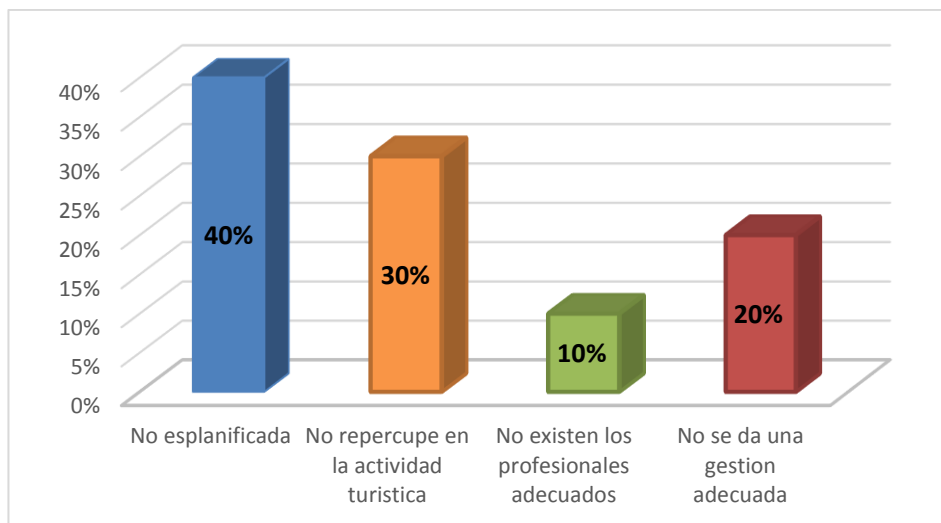
Figura N° 10: Opinión sobre la gestión turística de la municipalidad



Fuente: Elaboración propia

Según la opinión de los encuestados sobre la gestión turística de la municipalidad el 50% es regular, el 30% mala y el 20% buena.

Figura N° 11: Debilidades de la gestión municipal



Fuente: Elaboración propia

Las debilidades de la municipalidad según los encuestados el 40% que no es planificada, el 30% no repercute en la actividad turística, el 20% no se da una gestión adecuada y el 10% no existen los profesionales adecuados.

5.5. Modelo de Gestión Turística Municipal para mejorar la gestión en cuanto a la actividad turística en la ciudad de Bagua Grande.

5.5.1. Modelo de gestión turística municipal:

El presente documento pretende contribuir con elementos de juicio que aporten al diseño de un Modelo de Gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande, en el marco del informe “Gestión Turística Municipal y su Influencia en la Actividad Turística de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016.”. El propósito de dicho informe es establecer un modelo de Gestión Turística Municipal y su Influencia en la Actividad Turística de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016. Este modelo tiene como finalidad ayudar a mejorar la gestión turística de la sub gerencia de promoción turística.

Modelo de gestión turística municipal

1. Área geográfica de impacto:

Municipalidad provincial de Utcubamba.

2. Punto de partida y descripción del proyecto:

Realizado el diagnóstico de la gestión municipal y conociendo los resultados de entrevistas a funcionarios y encuestas prestadores de servicios turísticos la municipalidad no gozan de las competencias para la toma de decisiones en materia de política turística. Desde el punto de vista socioeconómico, la distribución de la riqueza generada por la actividad turística continúa siendo inequitativa. Esto se agudiza por el alto grado de centralización de la gestión en otras actividades como el comercio y la agricultura, la insuficiente articulación de los actores locales, la baja percepción de estos sobre la importancia del turismo para el desarrollo local y la carencia de competencias clave para asumir la gestión turística desde la localidad. Dichas problemáticas ocasionan el desaprovechamiento de las potencialidades en relación con los recursos turísticos para realizar mejoras en la oferta turística de la ciudad, fomentar cadenas productivas locales, minimizar los impactos negativos del turismo e incrementar la visibilidad de la localidad como destino turístico. En este contexto, surge la necesidad de plantear este modelo de gestión turística como una herramienta de gestión que responda a las características y condiciones de la tipología de municipios con vocación turística, para garantizar niveles adecuados de intervención pública en la gestión de la actividad turística.

Los objetivos específicos del modelo son: Caracterizar el proceso de gestión del desarrollo local en los municipios con vocación turística; Estructurar los componentes del modelo de gestión y sus relaciones esenciales.

3. Juego de actores:

Estarán involucrados todos los actores del municipio, encabezados por el gerente de desarrollo económico local, responsable de la implementación y gobernanza del modelo. El Grupo Municipal de la sub gerencia de promoción turística funcionara como un asesor técnico del gobierno y como ente de concertación. Como socios y otras partes interesadas, se encuentran la Dirección Regional de Turismo a nivel

Regional y su sistema de empresas en el municipio, entidades económicas de subordinación provincial presentes en el municipio. Son beneficiarios el gobierno municipal, las empresas turísticas estatales y no estatales, las organizaciones no lucrativas y las comunidades locales.

4. Tiempo de ejecución:

La ejecución del proyecto se dará en un periodo de tres años (desde enero de 2018 hasta diciembre de 2021).

5. Recursos financieros:

Se movilizaron aproximadamente S/. 150.000.00 necesarios para gastos de trabajo de campo, cuotas de inscripción en eventos nacionales e internacionales afines a la temática de estudio y servicios contratados a privados

6. Recursos humanos:

Participaran figuras profesionales con experiencia y prestigio en planificación gestión. Se activara el talento local del municipio mediante la participación de profesores de Instituciones Educativas públicas y privadas se convocara la participación de los agentes económicos y sociales de la ciudad para la conformación de los equipos de trabajo y la activación de los diversos mecanismos de concertación.

7. Actividades a realizar:

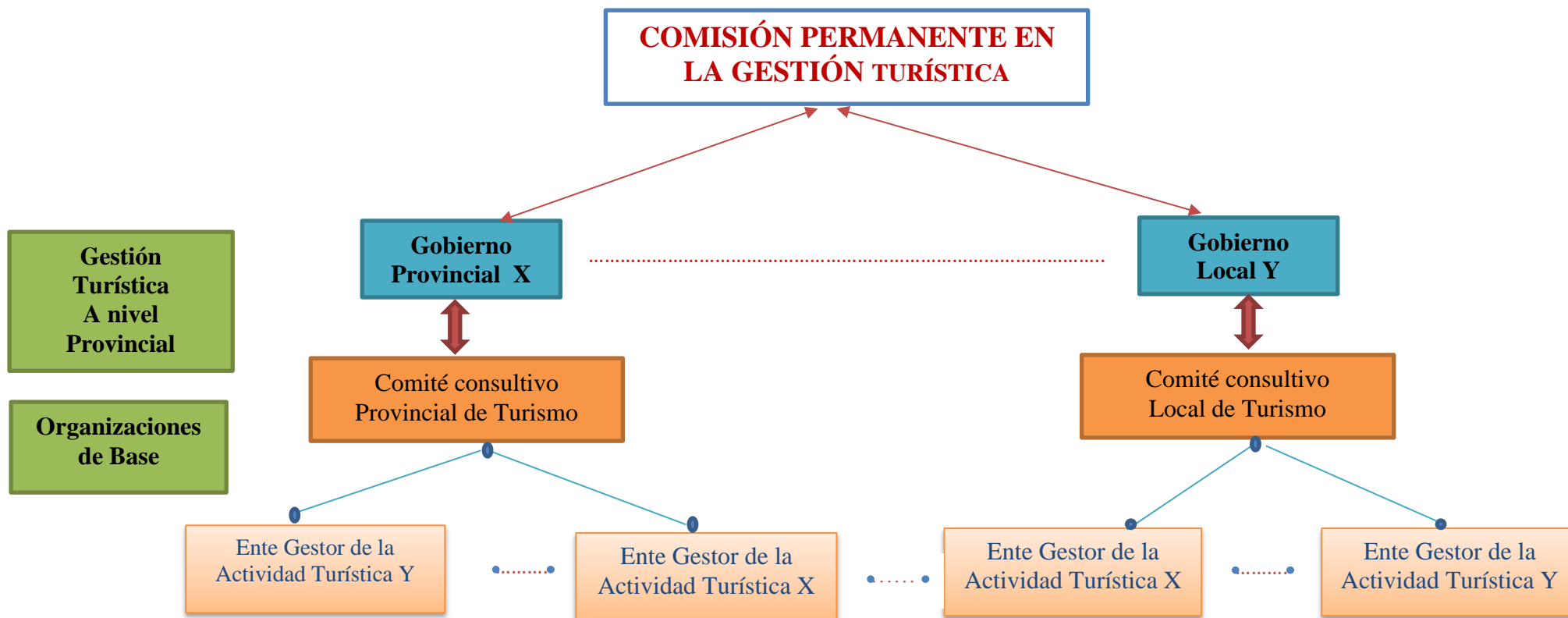
- Se identificará a los actores a involucrar y se reestructurara el Grupo Municipal de la sub gerencia de Promoción Turística.
- Se diseñara la estrategia de desarrollo municipal, se establecerá las prioridades de desarrollo, programas, subprogramas y proyectos.
- Se sensibilizara y capacitara a los actores locales para enfrentar la gestión del desarrollo local con enfoque a mejorar la actividad turística de la ciudad.
- Se diagnosticara las potencialidades y restricciones para la construcción y rediseño de encadenamientos productivos locales.
- Se elaborará políticas públicas municipales para la actividad turística.

- Se actualizará el inventario de atractivos y recursos turísticos, se realizará estudios de demanda, estudios de percepción de la comunidad residente, inventario de ofertas turísticas e infraestructuras, estrategia de desarrollo turístico sectorial y definición de una modalidad turística eje o integradora.
- Se diseñara el sistema de relaciones entre los agentes locales y extra locales, activando mecanismos de concertación. Se constituirá el Grupo Técnico Asesor para la Gestión Turística.
- Se diseñará el programa de desarrollo turístico y sus subprogramas con eje en el turismo con propuestas de nuevos proyectos de desarrollo que generen impactos positivos para beneficio de la población en general.
- Se diseñará indicadores de medición, se aplicarán instrumentos de seguimiento y propuestas de mejora continua.

5.5.2. Esquema de Gestión Turística Municipal

En el siguiente gráfico, se visualiza un Sistema de Gobernanza que busca facilitar la articulación y comunicación entre los diferentes actores que intervienen en el desarrollo turístico de una ciudad.

Gráfico N°12: Esquema de un modelo de gestión turística Municipal de la provincia de Utcubamba.



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

VI. DISCUSIÓN

La gestión turística desde un nivel macro, que recae en las instituciones públicas encargadas de gestionar y promover el turismo en un estado, región o localidad, es la base para el desarrollo turístico del ámbito que comprende. El gestionar es una actividad planificada y para hacerlo se debe de establecer una base de información sustentada en criterios científicos; es por ello que las investigaciones sociales se han interesado en esta temática, como el caso de Ornes con la tesis “La gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de Caracas, fortalezas, debilidades y nuevos desafíos”, donde como finalidad identifica las fortalezas, debilidades y nuevos desafíos del proceso de gestión pública del turismo en Caracas. Frente a esto la investigación puede discutir lo siguiente: ambas tesis se orientan a la gestión pública municipal, el ámbito de estudio difiere considerando que Caracas es capital de un país y por ello su espacio urbano, económico, social y turístico es amplio; tanto que la ciudad de Bagua Grande es capital de la provincia de Utcubamba, departamento de Amazonas, considerando una como los mayores índices de pobreza en el Perú. También se debe mencionar que en cuanto al objetivo de estudio también existe diferencias ya que la tesis de Ornes identifica parte de un Foda centrándose en las fortalezas y debilidades, y la presente tesis busca identificar impactos positivos o negativos en aspectos como el económico, social, ecológico y político en un determinado periodo de tiempo con el fin de sentar una base para reorganizar la gestión turística municipal. Las dos investigaciones son exploratorias, descriptivas y ha tenido como principal fuente de información las áreas de gerencia municipal.

Con Martínez, en la tesis “La gestión turística municipal en el Archipiélago de Chiloe” se puede discutir en que esta tiene como objetivo evaluar la gestión turística municipal y la presente tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la gestión turística municipal de la ciudad de Bagua Grande, es decir los efectos que está produciendo. La tesis de Martínez propone cinco fases en su proceso; siendo el primero el planteamiento del problema, construcción del modelo teórico, determinación de la población objetivo de estudio, codificación, obtención de datos y análisis de los resultados. La tesis que investiga el diagnóstico de la gestión turística ha sido realizada bajo los protocolos y reglamentos de investigaciones de

la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y también contempla las mismas faces; que les permite tener un respaldo científico.

Martínez como resultado conforma que las municipalidades son las responsable de motivar a la población en el proceso económico, social y cultural de su comuna. En la presente tesis los resultados muestran a un gobierno local, con una gestión turística municipal limitada y que se ve reflejada en la opinión de prestadores de servicio quienes la califican como deficiente y esta genera impactos sociales y políticos negativos.

A nivel nacional se discute con la tesis “Influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible en el distrito de Ilabaya, 2007 – 2010”, presentada por Casas, donde se evalúa la influencia de la gestión turística municipal en el distrito antes mencionado y se llega al resultado, que la autoridad no planificó ni ejecutó actividades adecuadas para el fomento del desarrollo turístico, descuidando en fortalecimiento del turismo en esta comuna. La presente tesis muestra como resultados documentos de gestión turística municipal, que obran en la subgerencia de promoción turística de esta institución, estos documentos evidencian que la gestión es deficiente y carecen de planes y proyectos de envergadura que permitan que la comuna desarrolle la actividad turística como un elemento promotor de desarrollo y que esto repercute en que los impactos económicos y sociales no sean los esperados por los actores directos como son los pobladores y prestadores de servicio.

Barrantes presenta la tesis “Desarrollo turístico sostenible de la ciudad de Bagua Grande como centro de distribución turística competitiva en el norte de la Región Amazonas – 2010” donde su objetivo general fue plantear una propuesta para el desarrollo turístico sostenible en la ciudad de Bagua como centro de distribución turística competitivo. Los resultados de esta tesis muestran las deficiencias de la gestión pública en el turismo, las limitantes de los servicios ofertados por el sector privado y toda una problemática en torno a la infraestructura y los recursos turísticos. Para mitigar la problemática influenciada, Barrantes propone todo un plan de ordenamiento turístico basado en las teorías de Boullón. Ante esta tesis, podemos discutir que la presente solamente identifica una parte de lo presentado por Barrantes, es decir se enfoca básicamente a la problemática relacionada con la

gestión del gobierno local que forma parte de la superestructura turística que tiene dentro de sus funciones promover el desarrollo turístico de su ámbito.

La gestión turística municipal le ha permitido a diversas comunidades desarrollar el turismo partiendo de los gobiernos locales, por ello y considerando que la ley orgánica de municipalidades establece a estas como instituciones promotoras de desarrollo, bajo este criterio teórico y formulándose como problema: ¿De qué manera la gestión turística municipal influye en la actividad de la ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba – Amazonas 2011 - 2016?

Se llega a responder esta interrogante considerando cuatro fuentes de información, que son: los documentos de gestión municipal, documentos específicos de gestión turística que obran en la gerencia de desarrollo local y subgerencia de promoción turística municipal, los datos externos de la actividad turística y la opinión de los prestadores de servicio turístico de alojamiento, alimentación y transporte.

El cruce de estos resultados muestra diferencias y discordancias como por ejemplo los documentos de gestión de la municipalidad evidencian que se está realizando actividades relacionadas con promover la actividad turística en la ciudad de Bagua grande. Mientras la encuesta a los prestadores de servicios turísticos presenta información que no existe adecuada gestión turística municipal.

En cuanto a la actividad turística en la provincia en función a los resultados se está determinando que existe un crecimiento progresivo de la gestión turística por parte del gobierno local desde el 2011 al 2016 y se deduce de la opinión de los funcionarios y autoridades, se refuerza con el dato de crecimiento progresivo del otorgamiento de licencias municipales en el rubro de alojamiento y sobre todo de empresas dedicadas al servicio de alimentación; al incrementar las pernoctaciones se requiere de mayor capacidad instalada para alojamiento y por ende para satisfacer la necesidad de alimentación de los pernoctaciones.

El punto más alto del uso de servicios de hospedaje se da el año 2015 con 7150 registradas por el CETUR – Bagua en base a información proporcionada por los hoteleros mensualmente. Los prestadores de servicio coinciden aunque el tipo de empresa que prima con servicios que utilizan el turista son los de alimentos y bebidas con 50%, seguido por alojamiento con el 40%; estos rubros experimentan

un crecimiento acorde a la necesidad del flujo de viajeros. Con estos datos se puede verificar el principio de la estacionalidad del turismo y el del incremento de la demanda por un acontecimiento programado de envergadura nacional, que no tiene nada que ver con la gestión turística municipal como lo tiene en claro los prestadores del servicio turísticos en la ciudad de Bagua y mas no los funcionarios y autoridades de la municipalidad que se atribuyen el incremento a la gestión realizada por esta institución.

Dentro de lo establecido por la ley orgánica de municipalidades la subgerencia de promoción turística se encuentra como una unidad ejecutora de la gerencia de desarrollo local y por ende planifica sus actividades a través del plan operativo institucional, los POI encontrados.

Con respecto a la gestión turística municipal los prestadores de servicios en un 60% la desconocen, este dato es un indicador que el trabajo de gestión de la subgerencia no llega de manera eficiente a los actores directos encargados de operar la actividad turística; esta se ve plasmada en el resultado sobre la opinión de la población donde el 80% la determina entre mala y regular. Insisto esta parte no debe haber la repetición de resultados sino el análisis o comparación de estos con otros autores de investigaciones similares.

Las actividades según las POI del 2014 al 2016 son repetitivos cada año y evaluados son de los años 2014, 2015 y 2016. Esta es una limitaciones para la investigación considerando que la gestión municipal que se investiga desde el 2011 al 2016 y van desde sensibilización turística, ferias artesanales y gastronómicas, supervisiones de rutina de los atractivos y no existen otros de mayor envergadura.

Bajo el análisis de los resultados como respuesta al problema se dice que la gestión turística municipal no presenta una mayor influencia en la actividad turística en la ciudad de Bagua Grande debido a que sus estrategias y acciones no son de envergadura y que el año 2014 fue el de mayor trabajo de la subgerencia de promoción turística teniendo en cuenta que se realizó la Expo Amazónica. Esta feria por ser un acontecimiento programado de interés nacional, puso a la ciudad en el ojo de los turistas e interesados en la feria que se trasladaron por diversos intereses produciendo un incremento estacional de la demanda.

Con lo sustentado se comprueba la hipótesis de la investigación que indica: “La actividad turística en la ciudad de Bagua Grande se da de manera espontánea y con inadecuada planificación como consecuencia de la deficiente gestión turística municipal”.

A partir de todo lo discutido y considerando las líneas de investigación actual que existe en la universidad y que está relacionada con la promoción y desarrollo turístico, se cree necesario que se debe implementar una línea de investigación específica relacionada con la planificación turística, en donde se englobe el ámbito nacional, regional y local; teniendo en cuenta que es una necesidad que el turismo sea promotor de desarrollo planificado.

Las limitantes y dificultades encontradas durante el desarrollo de la investigación se orientan principalmente el acceso a información técnica, veraz, fidedigna que permita realizar un análisis objetivo de la problemática, para así poder identificar los documentos de gestión turística municipal que han sido objeto de estudio de la tesis.

CAPÍTULO VII
CONCLUSIONES

VII. CONCLUSIONES

1. La gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande provincia de Utcubamba es deficiente en cuanto a gestión y planificación, porque esta solo se limita a ejecutar algunas actividades que se vienen programando en los POI desde el año 2014 a la actualidad; a pesar que esta tiene una oficina destinada netamente a realizar gestiones para la mejora de la actividad turística, esta gestión se está realizando de manera inadecuada, esto se fundamenta con los resultados tabulados de las encuestas realizadas a establecimientos turísticos en donde el 50% de la población opina que la gestión turística es regular y el 20% que es buena y también un 40% indica que una de las debilidades de la gestión municipal es porque no se da de manera planificada.
2. Según los documentos relacionados con la gestión turística municipal, se determina que la gestión municipal no presenta una mayor influencia en la actividad turística en esta ciudad y que sus estrategias y acciones se limita a actividades simples como supervisiones y pequeñas ferias; siendo el año 2014 en el que se presenta mayor trabajo por parte de la Sub Gerencia de Promoción Turística, con la realización de material informativo para la participación en la Feria Expo – Amazónica 2014.
3. Los proyectos relacionados con gestión turística entre los años 2011 y 2016 no son de envergadura y están orientados de acuerdo a los planes de actividades anuales de la Sub Gerencia de Promoción Turística que por lo general son: talleres de fortalecimiento de capacidades, viajes de promoción turística, supervisión de los recursos turísticos, realización de ferias de artesanía y gastronomía, entre otros.
4. La investigación ha llegado a concluir que una gestión planificada y organizada tiene impactos positivos en beneficio a la población involucrada en la actividad turística, fomentando el incremento de índices económicos, desarrollo de la ciudad y fortaleciendo la identidad cultural; tal es el caso de la expo Amazónica 2014 donde según los estimados económicos esta feria ha superado los 4 millones de dólares en negocios, para poder tener un sustento confiable que la

feria expo Amazónica generó un crecimiento en la actividad relacionada con los viajes y turismo. En este año la ciudad de Bagua Grande estuvo ante la mirada de los visitantes interesados en acontecimientos como este, incrementándose así el arribo y pernoctación de turistas.

CAPÍTULO VIII
RECOMENDACIONES

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Utcubamba actualizar sus documentos de gestión municipal y plantear proyectos de envergadura dentro de las POI específicos de gestión municipal, relacionados con el fortalecimiento de capacidades de los prestadores de servicios turísticos y la puesta en valor de recursos turísticos importantes como la laguna de Burlan, que cuenta con una demanda de turistas locales y nacionales.
2. Se recomienda planificar la gestión turística municipal en un plan específico de mediano a largo plazo; contratando profesionales especialistas en planificación y gestión turística, que les permita realizar planes estratégicos acorde a las funciones y atributos de la municipalidad en este sector.
3. Se recomienda darle mayor capacidad resolutive a la sub gerencia de promoción turística, para convertirse en una unidad ejecutora de la administración pública, dándole independencia presupuestal para la administración de sus propios proyectos.
4. Se recomienda a la municipalidad promover la inversión en proyectos turísticos y fomentar la inversión privada con el incentivo de mejorar la calidad del servicio en la ciudad de Bagua Grande.

CAPITULO IX
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros:

American Psychological Association (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th ed.) Washington, D.C: Author.

American Psychological Association (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3era ed.) (Trad. M. Guerra Frías). México: Editorial El Manual Moderno.

Alcarazas, C. (2007). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado*. la Libertad Sociedad Anónima SEDALIB S.A.

Macchirola, V. (2010) *Revista de Educación*, teoría de planificación. la Libertad Sociedad Anónima SEDALIB S.A

Quiroga F. (2007). *Ciencias políticas*. Teoría política. Santiago de Chile. Instituto Chileno de Estudios Humanísticos

Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana (IIAP). (2010). *Zonificación Ecológica y Económica del Departamento de Amazonas*. 1° ed. Lima: Perú.

Dirección regional de Turismo de Amazonas (DIRCETUR-A) (2009- 2015) Plan Estratégico Regional de Turismo.

Buckland W. (2012) *Teoría del conocimiento*. México: Editorial Nuestro Tiempo.

Candamil, S. (2004). *Los proyectos sociales*. (1ª ed). Manizales: Colombia

Introducción al turismo OMT (1998). Edición propia. Madrid, España.

Pérez C. (2004). *La gestión de la calidad en un destino turístico*. Memorias del Evento Nacional de Gestión Empresarial. Holguín, Cuba.

Pérez C. (2012). *La gestión de la calidad en un destino turístico*. Gestión Turística Municipal. Holguín, Cuba.

Rodríguez R. (2009) *Planificación Económica del Turismo*. México: Trillas.

Saldaña O. (2012) *Introducción a la gerencia*. UPB.

Valverde M. (1998) *Principios Internacionales de la Evaluación del Impacto*, 3° ed. España.

Vázquez S. (2003) *Las relaciones regionales de la economía turística en Bahías de Huatulco*, Impactos del turismo. 2° ed. Oaxaca.

Tesis

Barrantes R. (2010) *Desarrollo Turístico Sostenible de la Ciudad de Bagua Como Centro De Distribución Turística Competitiva En El Norte De La Región Amazonas 2010* tesis de Licenciatura, Facultad de Turismo y Ciencias Económicas Administrativas y contables, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Perú.

Casas Mamani I. (2011) *Influencia de la Gestión Turística Municipal en el Desarrollo local sostenible del Distrito de Ilabaya. 2007- 2010*. Realizada para obtener el título profesional en turismo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman de Tacna;

Pérez Mamani, A. (2012) *El turismo y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Dicaco, Provincia de Tarata, periodo 2007-2010*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna.

Ornes Vásquez, S. (2013) *La gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de caracas. Fortalezas, debilidades y nuevos desafíos*. Tesis de Diplomado. Universidad Simón Bolívar, Venezuela.

Martínez Calderón A. (2011), *Gestión turística municipal en el Archipiélago de Chiloé*, tesis de maestría, Universidad Católica de Temuco, Chile.

Ley

Ley Orgánica de Municipalidades (2007)

Sitios web

- ✓ Armas, G. (2016). Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de <http://semanariouniversidad.ucr.cr/opinion/la-gestion-municipal/>
- ✓ Arnao Rondán (2014) *Capítulo 5. Gestión Municipal*, sitio web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/640/Gestion%20Municipal%20en%20Peru.htm>
- ✓ Definición (2014) *Definición de Diagnóstico*, sitio web: <http://definicion.mx/diagnostico/>
- ✓ Definición ABC tu diccionario hecho fácil (2007-2015) *Definición de Política*, sitio web: <http://www.definicionabc.com/politica/politica.php>
- ✓ Federico Gutiérrez. (2006). Guía específica Plan operativo institucional. 15/11/2015, de PLANEAMIENTO CONCERTADO E INSTITUCIONAL Sitio web: <http://www.bvcooperacion.pe/biblioteca/bitstream/123456789/2745/1/BVCI0002782.pdf>
- ✓ MINCETUR. (2013). *Plan de Desarrollo Turístico Local*. 15/11/2015, de MINCETUR Sitio web: <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Default.aspx?tabid=5099>
- ✓ Municipalidad de Provincial de Santiago de Chuco (2014), *La Municipalidad*, sitio web: <http://www.munisantiagodechuco.gob.pe/municipal/Valores>
- ✓ Master Magazine (2015) *Definición de Programa*, sitio web: <http://www.mastermagazine.info/termino/6390.php>
- ✓ Miraflores Portal Oficial (2014) *Presupuesto Participativo*, sitio web: http://www.miraflores.gob.pe/_contenTemp12.asp?idpadre=4991&idhijo=5150&idcontenido=5154
- ✓ Municipio al día (2014) *Gestión Municipal*, sitio web: https://municipioaldia.com/gestion_municipal__desarrollo_y_cultura.html#.Vlt6R3Yvfrc

- ✓ PRODES (2009). *Plan De Desarrollo Concertado*. de Píldora Educativa
Sitio web:
http://www.mim.org.pe/publicaciones/pildoras/archivos/Pildora_21_Tacna_08042009.pdf.
- ✓ Significados (2013-2015) *Significado de Gestión*, sitio web:
<http://www.significados.com/gestion/>

CAPITULO X

ANEXOS

X. ANEXOS

10.1 Entrevista a autoridades y funcionarios sobre la gestión turística Municipal de la Provincia de Utcubamba.

La presente entrevista se realizó con el propósito de recoger información que será de mucha importancia para la tesis titulada “Gestión Turística Municipal y su influencia en la actividad turística de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016.”

NOMBRE:

CARGO:

- 1 ¿Cuál es su opinión sobre la actividad turística actual en la ciudad de Bagua Grande?
- 2 ¿Cuál es el rol de la municipalidad en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande?
- 3 ¿Qué actividades realiza la municipalidad que se pueda relacionar con la actividad turística?
- 4 ¿Existen proyectos relacionados con la actividad turística?
- 5 ¿Cuál es su dificultad para la elaboración de proyectos turísticos?
- 6 ¿Se realiza una planificación turística Municipal, para el fortalecimiento del turismo en la ciudad de Bagua Grande?
- 7 ¿Realiza la municipalidad programas de capacitación a las empresas de servicio turístico?
- 8 ¿Se promociona los atractivos turísticos de la ciudad de Bagua grande?
- 9 ¿Se promociona la cultura local como parte del producto turístico?
- 10 ¿Se realizan actividades para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje del distrito?
- 11 ¿Se realiza programas de sensibilización ambiental en el distrito?

10.2 Lista de cotejo de los documento de gestión de la municipalidad de Bagua Grande.

La presente lista de cotejo se realiza con la intención de recopilar información que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Turística Municipal y su influencia en la actividad turística de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016.”

ITEM	TIPO DE DOCUMENTO	SI	NO
1	PLAN DE DESARROLLO CONCERTADO	X	
	Ejes relacionados al turismo		X
2	PRESUPUESTO PARTICIPATIVO OTORGADO AL TURISMO		X
	Proyectos de turismo priorizados		X
	2011		
	2012		
	2013		
	2014		
	2015		
	Proyectos de turismo ejecutados		X
	2011		
	2012		
	2013		
	2014		
	2015		
3	PROYECTOS DE TURISMO		X
	Pre Inversión		
	Inversión		
	Pos Inversión		
4	PLAN DE DESARROLLO TURISTICO		X
	Actualizado		
	Desactualizado		
5	PLAN OPERATIVO ANUAL	X	
	Actividades y proyectos de Inversión turística	X	
6	MANUL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	X	
7	REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	X	

10.3 Ficha de descripción de los documentos de gestión de la municipalidad provincial de Utcubamba.

Esta ficha de descripción de los documentos se realiza con la intención de describir los documentos de gestión municipal identificados con la lista de cotejo, que será de vital importancia para la tesis titulada “Gestión Turística Municipal y su influencia en la actividad turística de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016.”

Nombre del documento:		
Tipo de documento:		
Áreas responsable:		
Monto destinado:		
Fuente de financiamiento		
Estado del documento		
Periodo del documento:		
Descripción del documento:		
Objetivo:		Metas:
Elaborado por:	Beneficiarios:	
Situación actual:	Logros obtenidos:	
Observación:		
Recomendaciones:	Debilidades:	Fortalezas:

10.5 Formato de encuestas sobre la opinión de los prestadores de servicio de la gestión turística municipal 2011 – 2016

Encuesta sobre la opinión de los prestadores de servicio sobre la gestión turística municipal; que nos permitirá realizar el cruce de información mencionado por los funcionarios y los documentos encontrados.

1. Tipo de negocio turístico.

Transporte Alimentos y bebidas Alojamiento

2. ¿Conoce usted sobre la gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande?

SI NO

3. ¿Conoce las atribuciones que tiene la municipalidad provincial de Utcubamba en la gestión turística?

SI NO

4. ¿Qué actividades realiza la municipalidad en Gestión Turística?

Capacitaciones Supervisión a los Negocios
No realiza ninguna de estas funciones No conoce
Entrega de licencias de funcionamiento

5. ¿Qué opina usted sobre la gestión turística de la municipalidad?

Buena Regular Mala

6. ¿Cuáles son sus debilidades de la gestión municipal?

No es planificada

No repercute en la actividad turística

No existen los profesionales adecuados

No se da una gestión adecuada

10.6 Formato de Plan Operativo Institucional de la Municipalidad provincial de Utcubamba.

10.6.1 Plan operativo 2014.

<p align="center">FORMATO GPP - 01 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2014</p>										
GERENCIA			: DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL							<i>Presupuesto por CC.: S/. 55 630.87</i>
SUB GERENCIA			: PROMOCIÓN TURISTICA							<i>Código de Centro de Costo: 4242</i>
DENOMINACIÓN DEL CENTRO DE COSTO			: <i>Promoción Turística</i>							
OBJETIVO INSTITUCIONAL	OBJETIVO OPERATIVO (OBJESPECIFICO)	N°	ACTIVIDADES /TAREAS	UNIDAD MEDIDA	META FISICA ANUAL	CRONOGRAMA TRIMESTRAL DE META FISICA				PRESUPUESTO ANUAL
						I	II	III	IV	
1.- Promover, administrar y difundir la existencia de Recursos Turísticos de la Provincia, con virtiendole en Actividad de desarrollo sostenible y competitivo.	1.1 Organizar y Promover viajes turísticos.	1.1.1	Promover Turismo Local Autofinanciado	viaje	6	1	1	2	2	S/. 7,321.56
		1.1.2	Promover Turismo Regional autofinanciado.	viaje	2		1	1		S/. 2,622.74
		1.1.3	Promover Turismo Internacional autofinanciado.	viaje	1		1			S/. 2,014.02
	1.2. Identificar y verificar nuevos Recursos Turísticos.	1.2.1	Identificar y reconocer nuevos Recursos Turísticos	Documento	3	1	1	1		S/. 713.64
	1.3 Sensibilizar a la población sobre la importancia del Turismo como medio de desarrollo y participar en actividades turísticas	1.3.1	Realizar reuniones de coordinación con actores turísticos.	Reunión	4	1	1	1	1	S/. 240.00
		1.3.2	Celebrar el Día Mundial del Turismo	Actividad	1			1		S/. 1,557.30

		1.3.3	Elaborar material de exhibición para ferias.	Actividad	4	1	1	1	1	S/. 3,120.00
		1.3.4	Realizar charlas de sensibilización de turismo en colegios secundarios	Charlas	8		3	3	2	S/. 476.16
		1.3.5	Realizar cursos y/o talleres de capacitación a los actores turísticos	Taller	3		1	1	1	S/. 5,872.20
	1.4 Equipamiento e implementación de oficina	1.4.1	Comprar equipo de oficina	Equipamiento	4	4				S/. 14,725.00
		1.4.2	Utiles de oficina	Implementar	1	1				S/. 1,742.51
		1.4.3	Contrar personal locador para diseñador	Servicio	1	1				S/. 13,200.00
2. Promover la Organización de la Cámara de Turismo.	2.1 Organizar la Cámara de Turismo en Bagua Grande	2.1.1	Reunión de Coordinación con directivos de Asociaciones actores de turismo	Reunión	1		1		S/. 1,088.58	
		2.1.2	Reunión general con actores de turismo para elegir los integrantes del comité directivo	Reunión	1		1		S/. 937.16	

10.6.2 Plan Operativo 2015

FORMATO GPP - 01 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015

GERENCIA	:	DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL
SUB GERENCIA	:	DE PROMOCIÓN TURISTICA
DENOMINACIÓN DEL CENTRO DE COSTO	:	Promoción Turística

**Presupuesto por CC.: S/. 56
311,19**

**Código de Centro de Costo:
4242**

OBJETIVO INSTITUCIONAL	OBJETIVO OPERATIVO (OBJESPECIFICO)	N°	ACTIVIDADES /TAREAS	UNIDAD MEDIDA	META FISICA ANUAL	CRONOGRAMA TRIMESTRAL DE META FISICA				PRESUPUESTO ANUAL
						I	II	III	IV	
1.- Identificar, inventariar, administrar y promover la difusión de la existencia de nuevos Recursos Turísticos de la Provincia de Utcubamba, convirtiéndole en actividad de desarrollo sostenible y competitivo.	1.1 Promover y ejecutar viajes turísticos.	1.1.1	Promover Turismo Local Autofinanciado	viaje	6	1	2	1	2	S/. 4 039,00
		1.1.2	Promover Turismo Regional autofinanciado.	viaje	2		2			1 468,70
		1.1.3	Promover Turismo Internacional autofinanciado.	viaje	1		1			4 797,00
	1.2. Inspeccionar e Identificar nuevos Recursos Turísticos.	1.2.1	Identificar y reconocer nuevos Recursos Turísticos para inventariarlos.	Documento	4	1	1	1	1	713,64
	1.3 Sensibilizar a la población sobre la importancia del Turismo como medio de desarrollo y participar en actividades turísticas	1.3.1	Capacitación a actores turísticos.	Reunión	2		2			1 995,20
		1.3.2	Celebrar el Día Mundial del Turismo	Actividad	1			1		927,78
		1.3.3	Elaborar material de exhibición y promoción.	Actividad	6	2	3	1		13 120,00
		1.3.4	Charlas de sensibilización de turismo local en Instituciones Educativas.	Charlas	9		3	3	2	485,68

		1.3.5	Curso/Taller sobre inversión en Turismo	Curso	1			1		1 644,38
	1.4 Equipamiento e implementación de oficina	1.4.1	Equipamiento de oficina	Equipamiento	4	1	3			11 125,00
		1.4.2	Utiles de oficina	Implementar	12	3	3	3	3	1 847,65
		1.4.3	Contratar personal locador para diseñador.	Servicio	1	1				13 200,00
2. Promover la Organización de la Cámara de Turismo.	2.1 Organizar la Cámara de Turismo en Bagua Grande	2.1.1	Reunión con Directivos de Asociaciones para promover la Cámara de Turismo.	Reunión	1		1			443,58
		2.1.2	Reunión con Actores de Turismo para elegir Directivos de Cámara de Turismo.	Reunión	1		1			503,58

10.6.3 Plan Operativo 2016

FORMATO GPP - 01 PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2016

GERENCIA

: DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

Presupuesto por CC.: S/.59 841.20

SUB GERENCIA

: DE PROMOCIÓN TURISTICA

Código de Centro de Costo: 4242

DENOMINACIÓN DEL CENTRO DE COSTO

: ***Promoción Turística***

OBJETIVO INSTITUCIONAL	OBJETIVO OPERATIVO (OBJ.ESPECIFICO)	N°	ACTIVIDADES /TAREAS	UNIDAD MEDIDA	META FISICA ANUAL	CRONOGRAMA TRIMESTRAL DE META FISICA				PRESUPUESTO ANUAL
						I	II	III	IV	
1.- Promover el Turismo Local, Regional e Internacional; identificando nuevos Recursos Turísticos en la Provincia de Utcubamba, convirtiéndole en actividad sostenible y competitivo de desarrollo.	1.1 Promover y ejecutar viajes turísticos.	1.1.1	Promover Turismo Local Autofinanciado	viaje	6	1	2	1	2	2 314.84
		1.1.2	Promover Turismo Regional autofinanciado.	viaje	2		2			856.29
		1.1.3	Promover Turismo Internacional autofinanciado.	viaje	1		1			2 496.47
	1.2. Inspeccionar e Identificar nuevos Recursos Turísticos.	1.2.1	Identificar y reconocer nuevos Recursos Turísticos para inventariarlos.	Documento	4	1	1	1	1	928.64
	1.3 Sensibilizar con charlas a pobladores sede de Recursos Turísticos, apoyando su acondicionamiento.	1.3.1	Capacitación a actores turísticos.	Reunión	2		2			1 432.20
		1.3.2	Celebrar el Día Mundial del Turismo	Actividad	1			1		647.00
		1.3.3	Confeccionar material de exhibición y promoción.	Actividad	60	14	34	11	1	4 740.00
		1.3.4	Charlas de sensibilización a pobladores de lugares sede de Recursos Turísticos.	Charlas	9	1	3	3	2	1 598. 52
		1.3.5	Curso/Taller sobre inversión en Turismo	Curso	1			1		716.10

		1.3.6	Realizar Convenios Interinstitucionales para Acondicionar Rec. Turísticos.	Unidad	2	1	1				31 000.00
	1.4 Equipamiento e implementación de oficina	1.4.1	Equipamiento de oficina	Equipamiento	33	31	2				11 435.00
		1.4.2	Utiles de oficina	Implementar	11	3	3	2	3		1 361.54
2. Promover la Organización de la Cámara de Turismo.	2.1 Organizar la Cámara de Turismo en Bagua Grande	2.1.1	Reunión con Actores Turísticos para promover la Cámara de Turismo.	Reunión	1		1				162.30
		2.1.2	Reunión con Actores Turísticos para elegir Directivos de Cámara de Turismo.	Reunión	1		1				162.30

10.7 Fotos probatorias a la aplicación de instrumentos.

En la salida de campo se aplicaron entrevistas a funcionarios de la municipalidad provincial y encuesta realizada a establecimientos turísticos.



Visita a los restaurantes de la ciudad de Bagua Grande.

Entrevista a funcionario público (Gerente de la Gerencia de Desarrollo Económico Local)



Aplicación de entrevista a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Bagua Grande.

Entrevista a propietario de establecimiento hotelero.



Folleto que muestra incentivación de los nuevos destinos turísticos realizada por la Sub Gerencia de Promoción Turística de la municipalidad de Bagua Grande.





Foto que muestra una de las actividades del POI organizado por la oficina de Promoción Turística



Foto que evidencia una de las actividades realizadas dentro del POI ejecutado por la sub gerencia de promoción turística

