

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**GESTIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS Y DESARROLLO TURÍSTICO DEL DISTRITO
DE MARISCAL BENAVIDES PROVINCIA DE RODRIGUEZ DE MENDOZA 2015**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

AUTOR : ANDER NIXON ANGULO BARRERA

ASESOR : MS.C.PEPE OSWALDO MORI RAMÍREZ

CHACHAPOYAS – AMAZONAS – PERÚ

2015

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana

RECTOR

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

VICERRECTOR ACADEMICO

Dra. María Nelly Luján Espinoza

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN

Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui

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

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por haberme dado la vida y haber permitido culminar con éxito mi carrera profesional, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional al cumplimiento de mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a todas las personas e instituciones que me ayudaron de forma desinteresada y que de una manera han hecho posible el desarrollo de esta investigación.

A mi asesor al Ms.C. Docente Pepe Oswaldo Mori Ramírez por su constante y valiosa colaboración para el cumplimiento de mis metas.

A mi querida, amiga, compañera y esposa Merlly Jhoana, por su paciencia, perseverancia y sobre todo su amor incondicional a mi persona.

PÁGINA DEL JURADO

Dr. River Chávez Santos

PRESIDENTE

Mg. Manuel Antonio Morante Dávila

SECRETARIO

Lic. Erik Martos Collazos Silva

VOCAL

VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Ms.C. Pepe Oswaldo Mori Ramírez, con DNI N°18207677 domiciliado en el Jr., Piura N° 160, docente de la facultad de ciencias empresariales, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Doy el visto bueno, al informe final de tesis denominada: **GESTIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS Y DESARROLLO TURÍSTICO DEL DISTRITO DE MARISCAL BENAVIDES, PROVINCIA DE RODRIGUEZ DE MENDOZA 2015** elaborado por el bachiller: ANDER NIXON ANGULO BARRERA, para obtener el título de Licenciado en Turismo y Administración, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

Chachapoyas, Diciembre 2015

Ms.C. Pepe Oswaldo Morí Ramírez
ASESOR

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“GESTIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS Y DESARROLLO TURÍSTICO DEL DISTRITO DE MARISCAL BENAVIDES, PROVINCIA DE RODRIGUEZ DE MENDOZA 2015”** con la finalidad de dar cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, de esta manera optar el Título Profesional de LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

ANDER NIXON ANGULO BARRERA

Chachapoyas, Diciembre del 2015

INDICE

RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	01
PLAN DE INVESTIGACIÓN	
I. REALIDAD PROBLEMÁTICA	
1.1. Planteamiento del problema.....	03
1.2. Formulación del problema.....	10
1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos de la investigación.....	11
1.4.1. Objetivo general	11
1.4.2. Objetivos específicos.....	11
II. MARCO TEÓRICO	
2.1.1. Antecedentes	12
2.1.2. A nivel internacional	12
2.1.3. A nivel nacional	18
2.2. Base teórica	22
2.3. Variables de estudio.....	48
2.3.1. Dependiente	48
2.3.2. Independiente.....	48
2.4. Hipótesis	48
2.5. Operacionalización de variables	49
III. MARCO METODOLOGICO	
3.1. Diseño de Investigación	51
3.2. Material de estudios	52
3.2.1. Población.....	52
3.2.2. Muestra	52
3.2.3. Criterios de selección	52

3.3.	Método, técnica e instrumentos	52
3.3.1.	Método	52
3.3.2.	Técnica e instrumentos	53
IV.	RESULTADOS	54
V.	DISCUSIÓN.....	63
VI.	CONCLUSIONES	69
VII.	RECOMENDACIONES.....	71
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	73
IX.	ANEXOS.....	75

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Gestión de recursos Turísticos en Mariscal Benavidez	54
Grafico 2: Gestión de recursos Turísticos en base a la dimensión Gestión	55
Grafico 3: Participación Ciudadana	56
Grafico 4: Gestión de Recursos Turísticos	57
Grafico 5: Gestión Turística	59
Grafico 6: Turistas en la zona	60
Grafico 7: Gestión Turística y Desarrollo Turístico	62

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo establecer la relación existente entre la gestión de recursos turísticos y el desarrollo turístico del Distrito de Mariscal Benavides Provincia de Rodríguez de Mendoza 2015, siendo un estudio de investigación descriptivo y diseño de investigación No Experimental.

Para el análisis de los datos se aplicó de los instrumentos de recolección de datos, es decir una entrevista con la totalidad de las muestra, una vez obtenidos dichos datos se procedió a tabular la información obtenida, en el sistema de Excel y SPSS, seguidamente dichas tabulaciones fueron presentados en gráficos, los cuales fueron analizados en base a cada uno de los objetivos planteados en esta investigación.

En la investigación se tuvo como resultado que la gestión turística es deficiente, de igual manera el desarrollo turístico, llegando de esta manera a la conclusión de la dimensión con mayor prevalencia dentro de la gestión turística es la gestión de relaciones con los actores públicos, por ende es la que mayor prevalencia tiene en el decreciente desarrollo turístico del distrito, la municipalidad guarda poca coordinación con las agencias de viajes que son las que se encuentran más beneficiadas al promocionar dicho destino turístico, el transporte de los turistas, dependen íntegramente de movilidad de rutas y no de una agencia turística, con respecto al desarrollo turístico, entre los periodos comprendidos, tuvo una tendencia decreciente, puesto que tanto el número de turistas, como el gasto diario disminuyó. En el caso el número de turistas que pernoctaban al mes llegó a 20 mostrando claramente la disminución de la afluencia turística, por último se puede mencionar que la gestión de Recursos Turísticos tiene una relación directa con el desarrollo turístico del Distrito de Mariscal Benavides en el Año 2015.

Palabras claves: *Gestión turística, Desarrollo turístico.*

ABSTRACT

This research aims to establish the relationship between the management of tourism resources and tourism development in the District of Mariscal Benavides Rodríguez of Mendoza's 2015, with a study of descriptive research and experimental research design No.

For the analysis of the data was applied to the instruments for data collection, ie an interview with all the shows, once obtained these data proceeded to tabulate the information obtained in the system of Excel and SPSS, then this tabulations were presented in graphs, which were analyzed based on each of the objectives in this research.

The investigation resulted in the tourism management is poor, just as tourism development, thus coming to the conclusion of the dimension with the highest prevalence in tourism management is the management of relationships with public actors, it is thus that higher prevalence has in decreasing tourism development in the district, this because the municipality is not promoting tourism district, the municipality has little coordination with travel agencies that are most benefited are to promote this tourist destination, transporting tourists completely dependent mobility of the tourist agency, involvement of society towards tourism activities in their district is negligible with respect to tourism development, between the periods of 2011 to 2014 had a downward trend, since both the number of tourists, such as daily spending fell. If the number of tourists staying overnight reached 20 per month clearly showing the decline in tourism lastly may be mentioned that the management of tourism resources it has a direct relationship with the tourist development of the Mariscal Benavides district in the year 2015.

Keywords: *Tourism Management, Tourist Development.*

INTRODUCCION

El presente trabajo, que tiene como materia de investigación la Gestión de los Recursos turísticos y el Desarrollo turístico del Distrito de Mariscal Benavides, ubicado en la provincia de Rodríguez de Mendoza , de la Región Amazonas, busca proporcionar a dicha localidad una herramienta de Gestión Turística que identifique la particularidad de sus atractivos turísticos, sus limitaciones intrínsecas, sus oportunidades de desarrollo y sus riesgos externos entre otros, con la finalidad de formular lineamientos que impulsen un desarrollo turístico sostenible a la localidad. Dicha herramienta de Gestión expresada en el presente trabajo se basa en los lineamientos del Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, y a su vez, en uno de carácter regional, como es el Plan Estratégico Regional de Turismo de Amazonas, con la finalidad de continuar una misma línea de desarrollo con objetivos comunes. Las investigaciones precedentes en la zona de estudio han dejado en evidencia los problemas generales que cuenta la localidad. Ejemplo de ello, es la ausencia de planes que enmarquen el desarrollo, la escasa sensibilización de la población y de los visitantes por el cuidado de su patrimonio, entre otros; además, la información sobre la actividad turística local carece de estructura y confiabilidad.

En el primer capítulo, se plantea cuál será la línea de investigación a realizar, además de los objetivos que se desea lograr con la propuesta del presente estudio. Asimismo, se argumenta la importancia de planificar y Gestionar la actividad turística en el distrito de Mariscal Benavides para convertirlo en un motor clave para el progreso socioeconómico de la población involucrada.

En el segundo capítulo, a través del manejo de datos estadísticos en turismo y su estudio correspondiente, se presentan los objetivos del PENTUR, documento oficial de Planificación en el Turismo en el Perú, que ofrece un marco estratégico base para la elaboración de planes que fomenten el desarrollo turístico regional o local. Adicionalmente a ello, se

explora por algunos conceptos como desarrollo sostenible, el Turismo sostenible y el Plan estratégico.

El tercer capítulo, se aboca a plantear la hipótesis de la investigación conjuntamente con las variables de estudio, que permitirán realizar un diagnóstico de la localidad de Mariscal Benavides y revisar la existencia o no de un Plan Estratégico Turístico de Mariscal Benavides que fomente el desarrollo del distrito en armonía con los aspectos económicos, sociales y ambientales.

La metodología usada en el presente estudio, se indica en el cuarto capítulo, así como el tipo y nivel de la investigación, la población y muestra compuestas por los visitantes de la zona y los pobladores. Por otro lado, el diagnóstico realizado en el capítulo cinco, manifiesta el resultado del levantamiento de datos a través entrevistas, encuestas turistas y talleres de evaluación a pobladores de San Jerónimo de Surco.

Para la presente investigación se tomó como referencia el estudio de trabajos realizados por distintos autores en distintas realidades (tales como nacionales e internacionales), estas sirvieron como guía tanto en la parte metodológica como temática de dicha investigación.

I. REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1. Planteamiento del Problema

El turismo es actualmente una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país o una región. Según la web importancia.org la importancia de esta actividad reside en que tiene que ver con las actividades conexas al turismo, y su contribución al desarrollo económico en la región específica en la que se realiza; genera empleos, obras de infraestructura, desarrollo de establecimientos gastronómicos y hoteleros, crecimiento de vías y medios de transporte entre otros.

En este contexto, reconocemos al municipio como una instancia decisiva para enfrentar el desafío de identificar oportunidades en el sector turístico que contribuyan al desarrollo local de manera sostenible. Por otro lado según Natalia Borthiry Loreficchi (2005) en “Gestión Pública Municipal del Turismo”, dice: *“El sector público debe brindar un espacio de acción al sector privado en los organismos de turismo municipales y de esta manera trabajar conjuntamente hacia el desarrollo local”*, en este ámbito cabe resaltar a la Gestión turística que ejercen los municipios, se entiende por esto, según la organización mundial del turismo a las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimientos de metas turísticas.

Además en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se indica que: “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones pagadas” El turismo no es un lujo, es un derecho. Dadas estas circunstancias el Perú hoy en día es calificado como el tercer destino turístico más popular para la industria estadounidense, según el portal web de Radio Programas del Perú (RPP), además nuestro país se encuentra situado entre los sesenta mejores destinos turísticos del mundo según el sitio web de la cadena de noticias CNN en español.

Cabe mencionar que el ministerio de comercio exterior y turismo, a través de la ley del turismo y gobierno local: La ley tiene el objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: Nacional, Regional y Local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector.

En el plano local, El distrito de Mariscal Benavides es uno de los doce distritos de la Provincia de Rodríguez de Mendoza, ubicado en el Departamento de Amazonas, en el norte del Perú. Limita al noreste con el distrito de Vista Alegre, por el sureste con el distrito de San Nicolás, al suroeste con el distrito de Longar y el distrito de Huambo y al noroeste con la provincia de Chachapoyas.

El distrito fue creado el 2 de febrero de 1956 mediante Ley N° 12639 y tiene una población estimada mayor a 1.000 habitantes. Su capital es Callejón. Mariscal Benavides es un pueblo pintoresco por las fachadas de la casas, la mayoría tienen techos de teja con paredes de adobe, frente a una amplia plaza de armas se encuentra una colorida iglesia, que hacen del lugar un atractivo singular. Situada en la margen izquierdo del Río San Antonio; fuente de aguas cristalinas que filtran del subterráneo así como del cerro; en este lugar en las madrugadas reposan las aves para beber agua; tales como pavas de monte, palomas, el violinista y coloridas mariposas. Todo este espectáculo se complementa con la exuberante vegetación de bromelias, orquídeas.

Mariscal Benavides tiene muchos lugares preciosos como atractivos turísticos:

ATRACTIVO: LA COLPA DE PISHAYACU

Particularidades: Esta fuente proviene de las aguas de la Catarata Santa Natalia, ascendiendo aguas arriba de esta colpa.

Medios de Acceso: Hasta el puente San Antonio y caminando 10 minutos desde la carretera por un sendero amplio.

Actividades: Caminata, camping, observación de fauna, observación de flora.

Estacionalidad: Todo del año.

ATRACTIVO: CATARATA DE SANTA NATALIA

Descripción: Lugar situado aguas arriba de la colpa de Pishayacu, tiene una caída aprox. de agua de 13 mts. En su ambiente circundante se puede observar vegetación típica de lugar, como palmeras, helechos, bromelias, orquídeas entre otros.

Particularidades: Este recurso turístico se ubica dentro de la propiedades privadas sin embargo, para acceder no hay ninguna restricción, solamente los dueños solicitan el cuidado del medio ambiente.

Medios de Acceso: Vía terrestre a 5 km. desde Mendoza, en un tiempo de 15 minutos hasta el puente San Antonio y caminando 15 minutos desde la carretera por un sendero amplio.

Actividades: Práctica de canotaje, fotografías, filmaciones, pesca, observación de mariposas

Estacionalidad: Todo el año.

ATRACTIVO: RÍO SAN ANTONIO

Descripción: Este río cruza todo el Valle de Huayabamba, el mismo que en diferentes distritos cambia su nombre, sus aguas provienen de las alturas de Ocol en donde dos riachuelos se unen para formar este río, cuando aumenta su caudal en épocas de lluvia es apto para la práctica de canotaje. Sus aguas poseen cangrejos de río, huamanes, cashcash, entre otros.

Particularidades: Las aguas de este río sirven para abastecer a la central hidroeléctrica de San Antonio la que da energía eléctrica a las localidades de San Antonio, Mariscal Benavides, Mendoza y Huambo. En las riberas del río también se pueden observar las conocidas mariposas numeradas (llamadas así porque en sus alas figuran diferentes números como 88, 86, 83).

Medios de Acceso: Vía terrestre desde Rodríguez de Mendoza 5 Km. en un tiempo de 15 minutos en vehículo.

Actividades: Caminata, camping, observación de fauna, observación de flora.

Servicios dentro del Atractivo: Muy cerca al puente San Antonio se sitúa un Recreo Campestre.

Estacionalidad: Todo del año.

ATRACTIVO: AGUAS TERMALES DE MICHINA

Descripción: Chorro de agua tibias; contenidas de fierro provienen de grietas volcánicas siendo más elevada su temperatura en las mañanas, donde son aprovechadas por los pobladores de la zona para tomarse un baño.

Particularidades: De acuerdo a las versiones de los pobladores esta agua tiene propiedades curativas que alivian los golpes dislocaduras dolores musculares.

Medios de Acceso: Vía terrestre desde Mendoza (Servicio público de autos) a unos 16 minutos (8 km aprox.)

Actividades: Baños de relajación, fotografías, filmaciones.

Servicios dentro del Atractivo: Bodegas, preparación de comidas, servicio de colectivos.

Estacionalidad: Todo del año.

ATRACTIVO: MIRADOR NATURAL LA CRUZ

Descripción: Desde la cima de la Peña San Jacinto de donde se puede observar todo el Valle de Huayabamba: la ciudad de Rodríguez de Mendoza, los Distritos de Mariscal, Longar, Cochamal; en esta cima se sitúan tres cruces que son celebradas en Mayo.

Particularidades: Existe una capilla con sus largas bancas en donde se celebran misas en el mes de Mayo, como parte de las celebraciones de la Cruz de Mayo en donde se concentran las poblaciones del Valle y los mayordomos ofrecen a todos los devotos y visitantes comidas y bebidas de la zona.

Medios de Acceso: Caminando 1 hora aprox. desde la Plaza de Mariscal Benavides en una ruta ascendente de fácil acceso.

Actividades: Fotografías, caminatas, paseos en caballo, observación de paisajes.

Estacionalidad: Todo del año.

ATRACTIVO: PAISAJES NATURALES CAMINO A HUAMANPATA

Descripción: En el trayecto a la laguna de Huamampata en un tiempo de recorrido de 2 horas por la ruta del puente de Yuracyacu, (límite de los Distritos de Molinopampa y Mariscal Benavides) caminando aguas arriba de la Quebrada Yuracyacu (aguas blancas), el camino pese al mal estado por el barro y el fango se hace muy interesante debido al paisaje que se puede observar, esto determinado por las vegetación que flaquea todo el camino.

En donde se puede encontrar palmeras, mata palo; así como plantas medicinales: sangre de grado, carqueja, la congona, suelda con suelda, matico, entre otras.

Particularidades: El camino hacia Huamampata en épocas de lluvias se presenta barro y fango es recomendable usar botas altas de jebe para el recorrido en toda la zona. Solo el acceso a este camino es de herradura, y se puede recorrer en caballo.

Medios de Acceso: Vía Terrestre en movilidad desde Rodríguez de Mendoza 30 minutos y caminando desde Izcuchaca 40 minutos.

Actividades: Camping, fotografía, filmaciones, observación de flora.

Estacionalidad: Se recomienda ir por esta ruta en temporada de verano, ya que en invierno durante las lluvias el camino se torna de barro y fango en temporada de invierno.

ATRACTIVO: LAGUNA DE HUAMANPATA

Descripción: Área natural de extensa llanura de singular belleza paisajística; que en época de invierno con las lluvias se llena esta planicie formando una laguna extensa debido a que los tragaderos del río Huamampata que recorre en dirección de oeste a este se ven estancados por palos y malezas que al ser obstruidos estos tragaderos, provocan el estancamiento de las aguas del río Huamampata, que por la intensidad de las lluvias se cubre esta planicie para formar la extensa laguna que hace una dimensión de 8 a 10 Km. de largo por unos 4 a 5 Km. de ancho.

En época de verano esta laguna va disminuyendo su volumen hasta quedarse vacía dejando a la llanura extensa cubierta de pastos naturales los que sirven para la crianza de ganado vacuno y caballar, utilizado por los moradores de San Nicolás y Mariscal Benavides, como pastos comunales.

Existen restos arqueológicos entre los bosques alrededor de la laguna tales como: El Arenal, Jabonera, Lejía, Pambado, El Tragadero.

Particularidades: El espectáculo de su paisaje ofrece una vista panorámica inolvidable, en ambas temporadas: Cuando se encuentra convertida en laguna es propicia para recorrerla navegando, practicar la pesca.

Medios de Acceso: Existen 2 accesos:

Una vía Terrestre en movilidad desde Mendoza 30 minutos y caminando desde Yuracyacu, 2.30 horas por un sendero de difícil acceso en temporada de lluvia.

La otra caminando desde Mendoza en dirección norte, por un tiempo de 3 horas aproximadamente.

Actividades: Navegación en botes, fotos, filmaciones, pesca de truchas, observación de flora y fauna.

Estacionalidad: Temporada de invierno.

Según observación directa, entrevista a los pobladores, e inclusive noticias zonales se puede observar que, el distrito busca tener una gran afluencia turística, sin embargo para ello es necesario que se comience por identificar las distintas actividades turísticas que se pueden identificar en Mariscal Benavides , cuales pudieran contribuir con el desarrollo turístico, ya que es muy importante para su desarrollo, sin embargo se puede identificar que existe poco interés por parte de la municipalidad para actuar conjuntamente con los pobladores, generando deficiencias para el desarrollo turístico del distrito, a pesar que las autoridades son conscientes que la localidad cuenta con recursos naturales tales como: baños termales de Michina, la cascada de Mariscal Benavides, asimismo se celebra el 4 de Julio sus fiestas patronales, así mismo hay actividades de índole de turismo vivencial o turismo alternativo, lugares pintorescos y bonitos paisajes

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la Gestión de Recursos Turísticos se relaciona con el desarrollo turístico del distrito de mariscal Benavides 2015?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

Se centró en la teoría de **CASANOVA,G, (2009)**, para la **variable gestión turística** referidas a las relaciones del organismo local de turismo, cuyo principal objetivo es que el organismo local de turismo propicie la articulación interinstitucional, En cambio para la **variable desarrollo turístico** Según **EL SISTEMA EUROPEO DE INDICADORES PÚBLICOS (2013)** que el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, incluye los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos.

Justificación Metodológica

Consistirá en realizar un diagnóstico de los resultados obtenidos, a través de distintas técnicas e instrumentos conocidas científicamente como la **Encuesta** al personal de la municipalidad y **Entrevistas** a las agencias turísticas, y empresas ligadas a actividades del turismo.

Justificación Práctica

La presente investigación permitirá obtener información de la gestión de la actividad turística y desarrollo turístico que tiene el distrito de Mariscal Benavides, permitiendo mejorar la carencia de información en las entidades competentes de la presente actividad y llevar a un desarrollo turístico. Además conocer el nivel de satisfacción de los actuales consumidores en relación a los servicios turísticos brindados, permitiendo establecer medidas correctivas por los empresarios y actores públicos.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Identificar la relación existente entre la gestión de recursos turísticos y el desarrollo turístico del Distrito de Mariscal Benavides 2015.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la gestión de los recursos turísticos en base a las relaciones con los actores públicos del Distrito de Mariscal Benavides 2015.

Evaluar la relación con el desarrollo turístico Del distrito de Mariscal Benavides 2015.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Para la presente investigación se tomó como referencia el estudio de trabajos realizados por distintos autores en distintas realidades (tales como internacionales, nacionales y regionales), estas sirvieron como guía tanto en la parte metodológica como temática de dicha investigación; a continuación mostramos algunas de estas investigaciones:

2.1.1. A nivel internacional

Almeida (2008). Plan de desarrollo turístico del cantón San Miguel de Urcuquí, provincia de Imbabura. (Tesis para la obtención del título de ingeniera en administración de empresas turísticas y áreas naturales) Universidad Tecnológica Equinocial Ecuador. Llegó a la siguiente conclusión: La provincia de Imbabura, posee historia de época colonial, costumbres, tradiciones, y características geográficas muy importantes, como son sus pisos altitudinales y clima; los que fundamentan al lugar, no sólo como un sitio de recursos naturales, sino también de recursos culturales, que lo hacen apto para la actividad turística.

El Cantón Urcuquí además de tener recursos naturales, culturales y sociales, posee un importante clima, que dan origen a diversa flora y fauna, dándole valor único por ser diferente de los Cantones aledaños, considerándose como un gran potencial turístico. Los atractivos turísticos que poseen Urcuquí y su planta turística, son la base principal, para desarrollar el producto Ecoturismo en el Cantón. La creación de una unidad de Medio Ambiente y Turismo, con políticas y funciones en la municipalidad de Urcuquí, así como la existencia de juntas parroquiales, han incentivado a las autoridades del Cantón, para elaborar estrategias de desarrollo turístico y conservar las áreas naturales.

El estudio de mercado identificó como producto turístico a ofrecer, el Ecoturismo y se estableció que el segmento de mercado está constituido tanto hombres y mujeres entre 21 a 40 años de edad, generalmente estudiantes universitarios, quienes prefieren visitar lugares naturales y culturales, y realizar actividades recreacionales como observación de flora y fauna, visita a comunidades, senderismo, cabalgatas, ciclismo, etc.

El diseño del Producto Turístico, pretende mejorar el sistema turístico del Cantón Urcuquí, abarcando la potencialidad de sus atractivos turísticos naturales y culturales; que además de cómo aprovechar los recursos naturales y culturales, para incrementar las fuentes de trabajo y elevar el bienestar de la población,

Tamaríz (2010). Plan estratégico de desarrollo del turismo sostenible para la bioregión del estuario del río Chone. (Tesis elaborada para la obtención del título de Máster en Gestión en Turismo Sostenible) Universidad para la Cooperación Internacional (UCI).Costa Rica. Llegó. A la siguiente conclusión: La Teoría planteada para la investigación, es que se puede ordenar e implementar el desarrollo turístico de la Bioregión del Estuario del Río Chone utilizando un proceso colaborativo en donde el macro destino pueda convertirse en modelo de buenas prácticas y excelencia turística para el Ecuador.

El diseño de un Plan Estratégico que incluye la intervención directa de los stakeholders (*persona o negocio que ha invertido dinero en algo*) y la puesta en marcha de un mecanismo para agilizar procesos para fortalecer la capacidad de gestión optimizando el nivel de jerarquía de los atractivos existentes, se convierte en uno de los resultados más relevantes del estudio. Importante fue conocer que realmente no existe ningún modelo de desarrollo turístico vigente para los distintos destinos del Ecuador. La gestión en el desarrollo ha sido lentísima en sus procesos. Esto se debe a que los sistemas de gestión

solo se deban a las unidades gubernamentales de la direcciones regionales o a esfuerzos solitarios de las direcciones de turismo municipales que no provoquen el impulso necesario para el desarrollo del destino.

El gobierno central y específicamente el Ministerio de Turismo han propuesta el Programa de Intervención Territorial Integral (PITI), donde el esfuerzo para el desarrollo lo hacen no solo un Ministerio y/o Institución sino es una coordinación de 18 entidades del estado. El PITI, es la instancia que se necesitaba para garantizar un desarrollo serio y con recursos para el destino. Deja las bases lista para el desarrollo de las organizaciones de gestión de destino.

La participación de los actores en cuanto la elaboración del Plan Estratégico, se hizo mediante una matriz de proyecto y acciones que incluyeron esfuerzos conjuntos entre los cantones asentados en esta bioregión para dictaminar la visión general. Se incluyó la revisión y análisis de los atractivos que comparten estos cantones, para lograr convertirlos en atractivos de mayor jerarquía. Dentro del diagnóstico era importante lograr identificar los problemas ambientales, socioculturales y económicos que enfrentan las comunidades de esta bioregión. Esto se hizo catalizando situaciones donde todos los actores involucrados llegaban a una decisión. Una de las importantes interacciones que se tuvo con los actores fue decidir que estaba frenando el desarrollo del turismo en la zona y que proyectos se podría llevar a cabo para consolidar un Macro destino que a su vez era anfitrión de 5 destinos específicos. Una necesidad fundamental que fue consensuada y propuesta por el autor, fue proponer un comité de gestión turística para la Bioregión que pueda implementar el plan estratégico.

Un factor clave para la investigación era conocer el estado de conservación en el que se encuentran los sistemas naturales y ecosistemas correspondientes a la bioregión. Las acciones necesarias

y descritas en una primera propuesta para implementación a mediano plazo se podrían modificarse según el monitoreo de indicadores de sostenibilidad turística planteados para poder retroalimentar los proyectos y acciones. El Ecuador es uno de los países más biodiversos del mundo por km², y está a tiempo para que mancomunadamente se trabaje tomando en cuenta las bioregiones, necesarias para la sobrevivencia del ser humano y los sistemas naturales que le albergan. La división geopolítica es utilizada para dividir las regiones, provincias, cantones, dejando aislados generalmente al micro destinos que comparten los mismos recursos y atractivos. Por lo tanto, se reduce la posibilidad de unir esfuerzos para el equilibrio de su bioregión y su asociación biótica.

En el Ecuador, se acostumbra a integrar mancomunidades para cumplir los objetivos de desarrollo. Sin embargo, no se toma en cuenta la matriz de sistemas naturales interconectados como son las cuencas hidrográficas (bioregiones), que requieren de una planeación y desarrollo integral. El destino para muchos turistas que visitan el Mundo Costa será la Bioregión del Estuario del Río Chone. Próximamente, la Bioregión contará con el puente más largo del Ecuador que uniría definitivamente ambos cantones San Vicente y Sucre y ayudará a consolidar este destino. Esta zona tendrá una excelente conectividad terrestre por la carretera denominada Ruta del Spondylus, la gran vía del Pacífico reconstruida y ampliada por el Presidente de la República, Rafael Correa.

Además de los cantones San Vicente y Sucre, los cantones de Chone, Tosagua, Bolívar y Junín, se sumarán al esfuerzo para el desarrollo de la Bioregión. Este documento plantea que los primeros en organizarse son los cantones de San Vicente y Sucre por ser los que más flujo turístico experimentan. Los dos cantones se unen en una alianza Bicantonal, creando el Fondo de Desarrollo y Promoción Turística de la Bioregión, instrumento de gestión para la sostenibilidad turística. Con esta consideración, se justifica tener un Plan Estratégico

para una de las zonas más afectadas por los fenómenos naturales en el último siglo, los cantones Sucre y San Vicente. El turismo se constituye en una alternativa para dinamizar la economía local teniendo una planificación para el desarrollo y un seguimiento para la implementación y monitoreo de las acciones propuestas. Los elementos que motivan la ejecución del Plan Estratégico para el Desarrollo del Turismo Sostenible de la Bioregión del Estuario del Río Chone son los siguientes: Llenar el vacío de la falta de modelos de desarrollo turístico para la costa ecuatoriana.

El desarrollo paralelo con acciones del Plan de Tur 2020 Beneficios tangibles para la Comunidades de Pajonal, Porto Velo, Mauricio, Leónidas Plaza, San Vicente, Canoa, Briceño, San Isidro, Santa Teresa, San Alejo, San Clemente, San Jacinto, Charapotó y Bahía de Caráquez. Beneficiarios directos e indirectos sobre los 50,000 habitantes. Ingresos adicionales generados por el turismo a una economía local deprimida. Indicadores de Sostenibilidad Turística y Satisfacción del Cliente Conservación de la Bioregión del Estuario del Río Chone.

Posicionamiento en la oferta nacional e internacional. La creación de una Organización de Gestión de Destino que tenga su propio financiamiento como un mecanismo para la ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de la Bioregión del Estuario del Río Chone El Turismo y la propuesta de Bioregión entregan un marco de actuación para el desarrollo de todos los sectores productivos. El proceso de liderar los destinos del Mundo Costa en un esfuerzo integral hacia el turismo sostenible, constituye en la actualidad uno de los principales argumentos para la construcción de la Imagen de Marca de la Bioregión.

El cumplimiento de este proceso, dará al destino en comparación de otros, una ventaja competitiva en los mercados. Los destinos que tengan deterioradas calificaciones ambientales y de un

nivel bajo de prácticas de responsabilidad sociocultural de su sector turístico tendrán grandes impedimentos hacia el desarrollo. Adicionalmente, el proceso para crear y fortalecer esta imagen, consolidando un solo destino turístico necesita: Medir el desempeño turístico de la Bioregión del Estuario del Río Chone. Entrar en los procesos de crear modelos urbanos sostenibles (Eco ciudades dentro de Ecocantones), Usar buenas prácticas de manejo en las operaciones turísticas y hoteleras, Utilizar los indicadores de sostenibilidad turística para los destinos específicos Asegurar la representatividad y participación del Comité de Alianza Turística Bicantonal en el Fondo de Desarrollo y Promoción Turística de la Bioregión.

Todos ellos aportarán al sello de calidad necesario para el posicionamiento de la Bioregión como destino turístico. Las Bioregiones compuestas por las cuencas hidrográficas del país deben ser la solución, para la zonificación, planificación e implementación de las acciones de producción para el desarrollo sostenible, incluyendo el turismo, el agro, la pesca (acuacultura), industrias y silvicultura (que debe ser reformada del monocultivo).

En los procesos vitales de construir un mejor entorno de desarrollo sostenible para las comunidades y la conservación de los seres vivientes de debe perfeccionar la planificación debiendo tomar las fronteras geográficas como su marco de actuación y deben ser delimitadas por las cuencas hidrográficas. Para la Bioregión del Estuario del Río Chone el plan y su marco conceptual pretende lograr una innovación en los procesos de planificación turística. Todos los sectores productivos incluyendo el turismo, deben iniciar su planificación y desarrollo con el marco de respeto y comprensión hacia la madre tierra y sus bioregiones. Los procesos cumplidos en el diseño del Plan Estratégico y la futura implementación de los programas, proyectos y acciones han permitido sellar acciones de aprendizaje a

una unión de stakeholders locales que apoyaran la sostenibilidad de la Bioregión.

Se concluye con el siguiente aporte sobre la bioregión: **“Bioregión es un territorio geográfico y un territorio de conciencia.”** Peter Berg, fundador y director de la Fundación Planet Drum más específicamente, una bioregión es un área geográfica definida por un sistema interconectado de varias características naturales. Estas características incluyen: el clima, el paisaje, el suelo, las cuencas (el agua), y la flora y fauna nativa. Por ejemplo, el Estuario del Río Chone y sus habitantes son una bioregión porque son unidos por este sistema interconectado. Aunque estas características pueden distinguir una bioregión de otra, sumamente importante es a la idea de biorregionalismo; es la conciencia de la población. Unas preguntas para empezar a explorar la conciencia sobre el territorio de una bioregión podrían ser: ¿Qué usas diariamente que está producido dentro de tu bioregión? ¿Cuáles son las fuentes de contaminación en tu bioregión? ¿Qué animales nativos de tu zona puedes nombrar? ¿Dónde viven? ¿Qué comen? Con estas preguntas nos damos cuenta que cada acción que tomamos tiene un efecto. Y que igual como los seres humanos dependen de la naturaleza, ahora la naturaleza depende de nosotros. Como cuidamos nuestros hogares, hay que cuidar nuestras bioregiones porque son uno y lo mismo.

2.1.2. A nivel nacional

Casas (2010) en su investigación **“Influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya / 2007- 2010” (Tesis elaborada para obtener el grado de Licenciado en turismo). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman - Perú. Llegó a la siguiente conclusión,** 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.

El Desarrollo Sostenible del distrito de Ilabaya es bajo; puesto no se han potenciado el Desarrollo Ambiental; Desarrollo Socio-cultural y los programas y actividades son escasos y no contribuyen al Desarrollo Económico del distrito de Ilabaya. Por lo que los pobladores de la comunidad se encuentran insatisfechos con la gestión por el bajo desarrollo del distrito; que no les permite mejorar su calidad de vida. 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.

Beltrán (2013). En su investigación “**Impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de la región Ayacucho**” universidad San Martín de Porres. Perú. Llegó a la **siguiente conclusión.** Debemos tomar en cuenta todas las características que tiene la ciudad para explotar al máximo cada una que pueda añadir valor. Dichas características pueden agruparse en elementos turísticos como la oferta (compuesta por los atributos propios de la región); la demanda (compuesta por los visitantes así como la proyección de los que se espera recibir); los operadores turísticos y la administración pública y privada vinculada al sector.

La gestión turística en la región Ayacucho no se está trabajando desde el enfoque de actividad comercial, ya que a pesar de la marcada temporalidad, no se está trabajando para hacer a la región

más atractiva al turismo todo el año. Hay una grave deficiencia en la difusión turística, hecho que afecta en la afluencia turística de la región. Ayacucho no está considerado dentro de los destinos turísticos potenciales del Perú y es allí donde se está perdiendo una gran oportunidad de desarrollo regional y oferta turística exportable a nivel nacional. En la actualidad, la región Ayacucho tiene como actividades principales la agricultura, la minería, y la electricidad; sin embargo, a partir del desarrollo turístico se puede potenciar actividades económicas vinculantes de gran valor para la economía ayacuchana.

Las principales actividades económicas que se activarían con el turismo bien administrado serían las actividades terciarias, intangibles derivados del turismo como venta de servicios, asimismo se dinamizarían las actividades primarias de extracción y secundarias de transformación al incrementarse la demanda turística. Esta investigación concluye que el aspecto más conocido de Ayacucho son sus iglesias. Este atributo ha hecho que la ciudad solo sea atractiva al turismo en Semana Santa. La investigación ha demostrado que la Región Ayacucho proyecta una imagen de inseguridad y desconfianza hacia los turistas nacionales y extranjeros debido a los sucesos acontecidos en la época del terrorismo. Lamentablemente es un estigma que aún pesa sobre la ciudad.

Fasabi (2014) en su tesis: **Formulación de un Plan Estratégico Turístico para el Distrito de San Jerónimo de Surco que fomente su Desarrollo Turístico Sostenible. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú.** **Ilegó a la siguiente conclusión:** El Perú, luego de un proceso de renovación, crecimiento económico sostenido de progresiva consolidación, ha venido sorprendiendo al mundo por el gran potencial económico que posee; y desde un enfoque turístico, su impresionante biodiversidad y su inigualable patrimonio cultural son los que lo destacan y lo hacen un país único. Poseemos un sin número de lugares dignos de ser visitados, a la espera de ser puestos en valor y desarrollar una

actividad turística planificada que asegure la utilización sostenible de los recursos naturales, histórico-culturales.

Esto no hubiera sido posible desarrollar en décadas anteriores a los 90's, donde los problemas económicos y conflictos internos - hiperinflación, recesión, déficit fiscal, insolvencia financiera, terrorismo – generaron un retraso socioeconómico significativo, pero que luego de un cambio de políticas de Estado, se produjo una recuperación económica paulatina. El distrito de San Jerónimo de Surco, cuenta con recursos y atractivos naturales, históricos y culturales los cuales por sus características de interés turístico, deben ser estudiados, evaluados a fin de determinar su puesta en valor para su uso turístico y social, lo que permitiría al distrito la creación de una oferta turística competitiva y asegurar su efectivo aprovechamiento a lo largo del tiempo. Respecto a los visitantes del distrito, según información proporcionada por la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Surco, al cierre del 2006, año en que se inicia el registro de llegadas de los turistas y excursionistas al distrito, se registraron 2981 visitantes al lugar y al cierre del 2011 se registraron unos 5143, lo que representa entre el 2006 y el 2011 el flujo turístico se ha incrementado en un 172.7%. Dichas cifras indican que el interés de conocer los recursos y atractivos turísticos de San Jerónimo de Surco se incrementaron considerablemente en los últimos 5 años, interés que se estima seguirá creciendo en un 15% anual; lo cual debería ser aprovechado por los gestores turísticos y la población local, sin embargo no se ha realizado en el distrito sesiones de trabajo donde participen los actores involucrados del distrito y sus anexos.

Asimismo, no existe información sobre la percepción y necesidades de los turistas y excursionistas de la zona, ni se cuenta con una evaluación de la situación actual de la estructura turística, infraestructura y supra estructura que permitan tomar decisiones sobre la planificación e implementación de acciones más adecuadas para

asegurar el desarrollo sostenible en beneficio de todos los involucrados.

La formulación de un Plan Estratégico Turístico es importante para el distrito de San Jerónimo de Surco, provincia de Huarochirí, la cual esté basada en las expectativas de los visitantes del lugar y las necesidades de la población. El Plan Estratégico Turístico significa una importante herramienta de gestión para la toma de decisiones a cargo de sus autoridades; además, permitiría orientar los recursos disponibles al cumplimiento de objetivos estratégicos, a medir el desempeño y a realizar acciones correctivas con la finalidad de fomentar el Desarrollo Turístico Sostenible de la localidad.

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Fundamentación Científica Técnica o Humanística

Con respecto a los fundamentos teóricos y científicos, se encuentra que los **Recursos turístico, Según OMT** (organización mundial del turismo), son todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del nombre y de los medios con los que cuenta, hacen posible la actividad turística y la satisfacción de las necesidades de la demanda”. Los recursos naturales tienen un gran protagonismo en la atracción turística y como contexto de las actividades ligadas al turismo; en tanto las **Directrices de gestión turística de Municipios Según Casanova (2009)** menciona que las directrices referidas a las relaciones del organismo local de turismo. Cuyo principal objetivo es que el Organismo Local de Turismo propicie la articulación interinstitucional, el asociativismo y la participación de la comunidad local en las iniciativas de interés turístico.

2.2.2. Evaluación de la Gestión Turística

Para la evaluación de la gestión turística se tomó en cuenta los siguientes lineamientos planteados por **Casanova (2009)**, quien menciona que para la evaluación es importante tener en cuenta la gestión de relaciones con los actores públicos, la gestión de las

relaciones con los actores claves del sector y la participación ciudadana, los mismos que fueron detalladas a continuación:

Gestión de las Relaciones con los Actores Públicos. Es interesante constatar que en la actualidad, uno de los principales obstáculos con los que se enfrenta un destino turístico es la falta de coordinación entre los distintos actores. En la gestión municipal, persiste un modelo fragmentado en el que los actores públicos se organizan en áreas con límites estrictos y se denota la inexistencia de acciones coordinadas, sobre asuntos que se vinculan con ámbitos de actuación diferenciados.

Un ejemplo de ello es cuando una dependencia del municipio decide iniciar el mantenimiento de edificios públicos o una obra vial en períodos de alta afluencia turística, ocasionando de este modo molestias a los visitantes por el cierre temporal de centros de interés turístico o en la accesibilidad y circulación en el destino. Por lo tanto, resulta esencial para una adecuada gestión turística crear las condiciones que posibiliten la articulación entre las distintas dependencias con competencias fundamentales por ejemplo, turismo, cultura, urbanismo, servicios públicos, ambiente y desarrollo económico- y la determinación de modelos organizativos que armonicen las instancias políticas y las técnicas. Adquiere importancia destacar que esta articulación implica una tarea de coordinación que se sustenta en el consenso y requiere conocer tanto los objetivos y las capacidades de cada dependencia, como ordenar las tareas y frentes de actuación que se deben emprender, de tal manera que no haya superposición o contradicción en las mismas, sino que se concilien de forma coherente en pos de un mismo objetivo.

Por otra parte, resulta necesario establecer la articulación interinstitucional entre el Organismo Local de Turismo y otras organizaciones públicas, para resolver problemas específicos o implementar proyectos que demandan la participación de varios

actores; se trata de establecer sinergias adecuadas y mecanismos de coordinación, gestión y organización para que las acciones desarrolladas por el Organismo Local de Turismo puedan ser efectivamente compartidas y mutuamente enriquecidas con otros estamentos de gobierno nacionales y provinciales. Para ello, el Organismo Local de Turismo debe incorporar las siguientes directrices:

Coordinación y cooperación en el municipio. Establecer y consolidar mecanismos regulares de coordinación y cooperación con las diferentes dependencias del Municipio, a fin de dar coherencia a las políticas existentes, que se traducen en acciones y que inciden en la actividad turística; especialmente, en materia de infraestructuras, transporte, servicios públicos y ambiente, entre otros aspectos.

Coordinación y cooperación con otros organismos públicos. Establecer y consolidar mecanismos regulares de coordinación y cooperación con las administraciones de gobiernos nacionales, provinciales, regionales y locales que tienen competencia en turismo. **(Casanova, 2009).**

Gestión de las Relaciones con los Actores Claves del Sector. La gestión turística del municipio requiere la conformación de una estructura que propicie la cooperación estrecha y dinámica, entre el sector público y el sector privado: ambos sectores deben contar con capacidad para impulsar iniciativas orientadas a un propósito fundamental, que es satisfacer las expectativas de los turistas.

A través del trabajo conjunto se crea una visión compartida, y a su vez, un compromiso acerca de las condiciones en las que se debe desenvolver la actividad turística, debido a que las alianzas que se pueden alcanzar están basadas tanto en la búsqueda de beneficios mutuos como en el principio de corresponsabilidades necesario contar con la iniciativa de un agente que pueda asumir el rol de liderazgo, en este caso el Organismo Local de Turismo, que facilite un ambiente

adecuado para conformar grupos que trabajen en torno a objetivos comunes por ejemplo, para la incorporación de tecnologías, el acceso a nuevos mercados y a la información, la promoción y difusión del destino, enfrentar las incertidumbres y lograr el desarrollo de las organizaciones turísticas, a través de la solución de problemas comunes y la construcción de nuevos proyectos; puede decirse entonces que la asociatividad permite a las organizaciones turísticas pequeñas alcanzar niveles de competitividad similares a las de mayor envergadura.

Coordinación y cooperación interinstitucional público-privada. Establecer alianzas y mecanismos regulares de coordinación y cooperación con los organismos sociales involucrados en el desarrollo turístico y con todos aquellos actores clave del sector, *la facilitación de la asociatividad.* Facilitar la asociatividad en el sector empresarial y en todos aquellos sectores que inciden de forma indirecta en la actividad turística. **(Casanova, 2009).**

Por último se toma en cuenta la **participación ciudadana.** La innovación en la gestión turística del municipio implica no sólo constituir nuevas formas de relación entre el gobierno y el sector privado, sino también lograr una participación pública más activa en la definición y ejecución de aquellas políticas turísticas que modelan y afectan la vida de la comunidad local. En este sentido, la participación ciudadana es la expresión de la capacidad que tienen los propios ciudadanos de intervenir de muy diversas maneras, en una amplia serie de asuntos públicos, por ejemplo: en ver reflejadas sus propuestas, demandas e inquietudes en los documentos de planificación; y que éstos, respondan a sus necesidades en todo momento, yendo más allá de la instancia de información Pública, que en ocasiones pasa desapercibida para la mayoría de las personas.

Hay que tener en cuenta que sólo de esta forma se pueden conocer los principales deseos e intereses de los ciudadanos, en

cuanto al desarrollo turístico de la comunidad, y las opiniones sobre las iniciativas que se propongan; además de validar los planes elaborados, con lo cual éstos tendrán mayores probabilidades de concretarse que otros en los que la participación ciudadana no ha existido.

En síntesis, resulta importante destacar la participación activa bajo los principios de coordinación y cooperación de todas las organizaciones, sectores y ciudadanos interesados, que pueden influir en la toma de decisiones para el desarrollo del turismo. Esto constituye un elemento esencial para fomentar un proceso tendiente a consolidar una gestión turística de calidad, haciéndola más pertinente, transparente y legítima, y orientada a las necesidades reales los ciudadanos. Para ello, el Organismo Local de Turismo debe incorporar las siguientes directrices:

Los procesos de participación ciudadana en las iniciativas de interés turístico. Definir los procesos y espacios puntuales de información, debate, consulta y participación de la comunidad local a título individual y/o mediante asociaciones locales sobre las iniciativas de interés turístico, aprovechando la potencialidad que ofrecen las nuevas tecnologías de comunicación e información.

Por otro lado el **Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).2013 Ley General de Turismo y Gobierno Local**. La presente ley tiene el objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística Su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: Nacional, Regional y Local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector.

En cuanto a los principios de la actividad turística, se menciona que son principios de la actividad turística los siguientes: **Fomento de la inversión privada:** El Estado fomenta y promueve la inversión privada en turismo que contribuya a la generación de empleo, mejora de la calidad de vida de la población anfitriona y transformación

de recursos turísticos en productos turísticos sostenibles. **Descentralización:** El desarrollo del turismo es responsabilidad e involucra la participación e integración de los gobiernos regionales, municipalidades y poblaciones locales para el beneficio directo de la población.

La tarea principal del gobierno local en aplicación de ley general del turismo, es que debe Incorporar a las zonas de desarrollo turístico prioritario en el Plan de Ordenamiento Territorial del Gobierno Regional y Local. Las Municipalidades establecen concertación con el gobierno regional y central para la elaboración del Plan de Desarrollo Turístico local, donde los proyectos se orienten a consolidar un destino turístico de nivel regional o nacional. **La Gestión turística municipal** es la cadena de procesos desarrollados por el gobierno local para convertir un territorio en producto o destino turístico.

Proceso 1: Planificación sostenible del territorio turístico compatible con el Plan de Desarrollo Urbano Rural y/o Plan de Ordenamiento Territorial.

Proceso 2: Formación de recursos humanos para la gestión y planificación.

Proceso 3: Incorporar en el gobierno local una Unidad de Turismo para la gestión de recursos financieros para la ejecución de los programas de proyectos de inversión.

Proceso 4: Alianza pública – privada Gobierno local promueve la inversión local en negocios turísticos y generación de clima de negocios para atracción de inversiones externas, así mismo **Los Soportes técnicos para la gestión turística municipal recae en:** Gerente Municipal: Plan de Desarrollo Concertado; Gerente de Desarrollo Urbano: Plan de Desarrollo Urbano; Gerente de Rentas:

Plan de Fiscalización y Control; Gerente de Infraestructura: Plan de Inversiones; Gerente de Turismo: Plan de Desarrollo Turístico; UNIVERSIDAD: Comunidad académica participa en la gestión del territorio urbano rural. La Importancia de los instrumentos de planificación turística en la gestión municipal, es el de focalización acertada de inversiones para desarrollo de productos turísticos asegurando el bienestar de la población local, protección y conservación de los recursos turísticos evitando la sobreutilización o explotación del mismo, uso racional del suelo para el desarrollo de las actividades económicas vinculadas al turismo, lo cual promueve las inversiones privadas en turismo.

Según la UNESCO (2014) La gestión del patrimonio mundial. El turismo y los sitios del patrimonio mundial. El crecimiento mundial del turismo es un fenómeno bien documentado y hoy en día el turismo se califica con frecuencia de la “mayor industria” del mundo. Una proporción creciente y significativa de esta industria se basa en la naturaleza y el patrimonio natural.

El turismo, un delicado equilibrio. Lo mejor del turismo es que puede ofrecer una oportunidad excepcional de comprender mejor el patrimonio natural y cultural, como prevé la Convención del Patrimonio Mundial, al tiempo que proporciona apoyo financiero a largo plazo a la gestión del sitio, las comunidades locales y los proveedores de turismo. Pero un turismo mal administrado o un número excesivo de visitantes en un sitio pueden representar varias amenazas y degradar la calidad de las visitas, por ejemplo si los servicios suministrados son inadecuados. Los bienes del patrimonio mundial son metas turísticas espectaculares que pueden atraer a numerosos visitantes, proporcionar beneficios económicos a través de la marca comercial del Patrimonio Mundial no suelen ver que los beneficios económicos del turismo reviertan en las actividades de gestión sobre el terreno; y sin embargo, las investigaciones sobre la actitud de los visitantes revelan que la gente está mucho más dispuesta a pagar el precio de entrada si

una parte sustancial de los ingresos se destina a los gastos de funcionamiento o a las inversiones de capital destinadas a proteger los valores del sitio.

El desafío de la preparación de planes y políticas del turismo es respetar ante todo los objetivos de conservación (materiales e inmateriales) de la convención del patrimonio mundial, a la vez que se fomenta un turismo sostenible y equitativo.

Políticas y planes turísticos. La organización mundial del turismo (OMT) de las Naciones Unidas define al turismo sostenible como “aquel que atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”. La publicación de la UICN *Principles for sustainable tourism at World Heritage Properties* (principios del turismo sostenible en los bienes del patrimonio mundial) reconoce las cartas y directrices existentes para aplicar las mejores prácticas turísticas en los sitios de patrimonio, y se basa en ellas. Los nueve principios definen las relaciones cooperativas entre todos los organismos gubernamentales competentes, los sectores turísticos públicos y privados y la sociedad civil, incluidas las ONG.

Los visitantes, la autoridad que gestiona el sitio, los museos y los miembros de la comunidad. La finalidad de los principios es que las visitas a los sitios y destinos del Patrimonio Mundial contribuyen a la sostenibilidad a largo plazo de sus valores patrimoniales y el espíritu del lugar, al tiempo que generan beneficios culturales y socioeconómicos para la población local y región circulante.

El objetivo general del turismo sostenible y los principios indicados son un buen punto de partida para elaborar políticas turísticas. Pero cada bien del Patrimonio Mundial es único en el número de visitantes, las atracciones que ofrecen, las comunidades participantes, etc. Así pues, dar orientaciones específicas para la planificación del turismo es difícil, y por ello más adelante se enumeran algunos elementos básicos que pueden ser de utilidad cuando se preparan las políticas y la planificación del turismo. Es importante desarrollar las capacidades de gestión del turismo real personal de los sitios del Patrimonio Mundial, por lo que, idealmente, la preparación de políticas y planes no debería confiarse a consultores externos con escasa aportación de los administradores de los sitios.

Vincular el turismo con la gestión y conservación del Patrimonio Mundial. Los administradores de los sitios del Patrimonio Mundial natural tienen que decidir cómo van a trabajar con los visitantes, la industria del turismo y otros interesados para preparar actividades turísticas efectivas y sostenibles y apoyar activamente la protección, y una buena comprensión . Es el punto de partida de cualquier actividad de planificación relacionada con el turismo, y ello ha de ser siempre compatible con el sistema general de gestión y el plan de gestión. Los planes deben tener en cuenta la capacidad de gestión, las preocupaciones de los interesados, la legislación vigente y la integración con otras políticas aplicadas en el bien, debe considerarse la contribución del turismo.

La delimitación de zonas. La delimitación de zona es un componente de la planificación y la gestión y, cuando se realiza adecuadamente. Limita la difusión y la intensidad de los impactos del turismo. Esto se consigue con una definición minuciosa de normas cuantitativas que especifican las proporciones aceptables del cambio en el estado del sitio. Esta operación de delimitación de zonas trata de establecer un equilibrio entre los lugares de mayor valor natural y cultural y los de mayor demanda turística. Con frecuencia - pero no

siempre- los dos coinciden. Los sistemas eficaces de delimitación de zonas, cuando están vinculados a objetivos y normas adecuados de gestión, pueden responder a las demandas de acceso, calidad de visitas, necesidad de infraestructura de apoyo y aspiraciones y actividades de los interesados pertinentes.

La participación de las comunidades en el turismo en sitios del patrimonio mundial. La intervención comunitaria en el turismo en sitios del Patrimonio Mundial debería facilitar, cuando fuera procedente, la participación de las comunidades locales y los pueblos indígenas en empresas turísticas significativas y económicas. El turismo debe respetar los usos del sitio por parte de la comunidad local; hay que empoderar a las comunidades para que tomen decisiones sobre la conservación y el uso de su patrimonio, y debe promoverse el desarrollo de capacidades para garantizar una participación efectiva de las comunidades.

Comprender la opinión que tienen los turistas de los sitios. La investigación, las encuestas y el monitoreo pueden ayudar a comprender como ven y utilizan el sitio los turistas. Los investigadores deben hacer perfiles de los diversos grupos de visitantes, identificar los tipos de turismo en el sitio y estudiar las pautas de viaje y las actividades de los turistas, así como las atracciones que visitan, para saber de qué modo los administradores de los sitios pueden planear un desarrollo del turismo sostenible. Los visitantes satisfechos e informados estarán más dispuestos a aportar ingresos mediante el pago por los servicios al visitante y los productos de venta. También es más probable que hablen bien del sitio a los conocidos y adquieren una mejor comprensión y a apreciación, lo que a su vez mejorará las oportunidades de obtener apoyo para la convención del Patrimonio mundial.

Por otro lado **según La Secretaría de Turismo (México) (2009) Papel del Municipio Turismo, municipio y comunidad.** El

turismo en el municipio se concibe como la voluntad de todos los actores sociales implicados, lo que significa asumir un compromiso de colaboración y corresponsabilidad, buscado alcanzar los intereses colectivos a partir de una meta común. Aislarse significa, que los beneficios de la actividad turística no lleguen a la población local, y que los impactos negativos del turismo no tengan control o respuesta que obligue a corregirlos. Una condición básica para que la relación sea suficientemente estable y útil, es impulsar el conocimiento del marco legal Artículo 115 constitucional.

Los actores Sociales que Participan en el Turismo son:

Municipio. - El municipio debe encabezar el proceso de desarrollo turístico en su comunidad.

Comunidad. - El municipio debe buscar el acuerdo entre todos los agentes sociales.

Empresarios. - El municipio, la comunidad y los empresarios son socios en la empresa común para desarrollar el turismo. La única posibilidad de configurar un triángulo, símbolo de estabilidad y solidez, cuyos vértices sean la municipalidad, el turismo y la comunidad, es avanzar hacia un sistema de gestión descentralizada, que tenga como eje el reforzamiento de la administración local.

Responsabilidad del municipio. En México la gestión municipal responde a funciones tradicionales del municipio como velar por el bien común de la población, recaudar de impuestos, regular el ordenamiento territorial, constructor de equipamientos e infraestructura básica y promotor de eventos cívicos y culturales. El actual Régimen Municipal puede actuar en favor de la promoción turística (siempre en consonancia con la estrategia estatal), y del establecimiento de las bases de un turismo sustentable. La forma de lograrlo es establecer como objetivo fundamental, procurar mantener un ambiente para el trabajo y para la vida de la población, para ello, el municipio debe

asumir las funciones que le corresponden por ley, y que están en perfecta correlación con los principios del turismo sustentable, constituyendo este compromiso de defensa de sus deberes y derechos, el mejor soporte para un efectivo impulso al desarrollo turístico local.

Las principales funciones del municipio, son las siguientes:

Planificación del uso de suelo. Determina, la selección de áreas prioritarias para el desarrollo y la identificación de su potencial (agricultura, turismo, industria, forestal, etc.), así como la previsión del equipamiento e infraestructura básica, de acuerdo a las necesidades de la población y los límites y condiciones del crecimiento. El municipio, tiene la facultad de compatibilizar las actividades productivas y los servicios públicos, lo cual representa el punto de partida para adecuar el territorio a un objetivo de desarrollo, sea turístico o de cualquier otro tipo. En este sentido, hay que destacar que uno de los factores claves que contribuyen a hacer competitivo un destino turístico, es la salud de su territorio y su capacidad de ordenamiento.

Servicios básicos y construcción de la obra pública. Garantiza la cobertura, ejecución y gestión de los servicios básicos, como el abastecimiento de agua, la electrificación, la recolección de basura, la disposición de desechos sólidos y líquidos, las telecomunicaciones. La inversión pública en infraestructura y equipamiento fundamental para el desenvolvimiento de la vida comunitaria, tales como: carreteras, redes de agua potable, sistemas de alcantarillado, de riego, escuelas, centros de salud, núcleos deportivos, espacios recreativos, mercados, rastros, viviendas de interés social. Los servicios de infraestructura y equipamiento, constituyen el soporte fundamental del desarrollo y representan un activo o inversión indispensable para encaminar cualquier iniciativa turística.

Regulación y control del desarrollo. Es necesaria la elaboración de los planes de ordenación urbana y territorial, que permita regular el crecimiento, de poblados, de las áreas rurales y espacios protegidos. Además permite definir el tipo de construcciones e instalaciones que se quieren para tales ámbitos, y las normas a las que deben estar sujetas, que a su vez determinan los requisitos para autorizar una obra, tramitar un permiso o recaudar el catastro urbano. Otros factores importantes, como la conservación del medio ambiente, el control de la contaminación, y la administración del patrimonio histórico y cultural, en coordinación con las instancias superiores de la administración pública.

El adecuado conocimiento por parte del municipio de las leyes orgánicas del suelo, de costas (Zona Federal Marítimo – Terrestre) o del ambiente, y de todas las normativas existentes es decisivo para asegurar un desarrollo sustentable, y para garantizar la participación y control de la administración local en la planeación del turismo.

Recaudación de impuestos. Ésta ha sido la principal función de los municipios, la fijación y recaudación de los tributos, tasas e impuestos necesarios para financiar los servicios públicos.

Coordinación y promoción. Una función del municipio como ente organizador de la vida social y cultural de su comunidad, es incorporar competencias relativas a la coordinación con otros organismos tanto de la administración pública, como del sector privado, para hacer viables muchos de los proyectos necesarios para la mejora de la calidad de vida de la población.

Este poder de convocatoria debe hacerse extensivo a la comunidad con la finalidad de constituirse como el órgano de participación a través del cual se expresen las demandas y se logre el consenso. Como parte complementaria de estas competencias, es importante destacar la función de informador y promotor de eventos

culturales y artísticos, que debe cumplir el municipio, compatible con la misión de promoción turística. La organización de campañas informativas y cívicas, son responsabilidades que le permiten tomar las riendas del desarrollo turístico local, contando siempre con el marco de referencia que representa los planes o estrategias a nivel nacional, como la de fomento y generación de una cultura turística. El desarrollo turístico depende del esfuerzo conjunto de todos los actores sociales implicados, por lo tanto el municipio debe ser el actor coordinador. Los actores sociales con capacidad de intervención en la actividad turística, pueden ser de diferentes tipos, pero para simplificar el análisis, se mencionarán los siguientes:

El municipio, en representación del sector público; Los empresarios, parte del sector privado; Comunidad que busca mejorar la calidad de vida. Los actores, el municipio, empresarios y comunidad, son socios en este proyecto o empresa común, que consiste en desarrollar la actividad turística, bajo el marco de un turismo sustentable. El objetivo final es intentar conciliar las diferentes aspiraciones y exigencias legítimas de cada grupo. Alcanzar el consenso necesario para hacer viable el proceso de desarrollo turístico, a través de las consultas pertinentes y la disposición a colaborar de los diferentes grupos sociales (corresponsabilidad). Si se consideran por separado los intereses que en teoría persigue cada uno, podremos llegar a la conclusión que existe entre ellos un campo común de acuerdo, de actores subsidiarios. Además, dentro del proceso de desarrollo turístico, se generan relaciones de dependencia entre unos y otros que derivan en beneficios económicos para todos. Ubicación de cada grupo e intereses con relación al turismo:

Interés del municipio:

- Elevar la calidad de vida de la población.
- Generación de empleo bien remunerado.
- Redistribuir el ingreso.

- Regular la ordenación territorial y la generación de la infraestructura y equipamiento necesario al municipio.
- Impulsar la capacitación técnica
- Lograr una gestión eficiente de los medios económicos y humanos disponibles.
- Velar por la conservación del patrimonio natural y edificado.
- Crear condiciones favorables para los inversionistas

Interés empresarial:

- Condiciones favorables.
- Acceso a facilidades financieras.
- Contar con mano de obra capacitada y eficiente.
- Servicios e infraestructuras de apoyo.
- Gestión de permisos y autorizaciones.
- Contar con información básica para la realización de inversiones rentables y seguras.

Interés comunitario:

- Mejorar sus condiciones de vida.
- Tener acceso a oportunidades de trabajo. Disponer de los servicios básicos necesarios. Servicios de salud, educación y recreación.
- Mayor participación en las decisiones políticas que afectan su modo de vida. Conservar el patrimonio natural, histórico y cultural.
- A partir del reconocimiento de lo que cada grupo de la sociedad considera deseable, se puede construir un pacto social en beneficio del turismo.

Interés compartido:

- Mejorar la infraestructura, servicios y equipamiento de apoyo.
- Crear y apoyar alternativas de desarrollo económico. Revalorar el talento local.
- Conservar el patrimonio.
- Impulso a la creación de Pymes Turísticas.

Cuando un municipio se define a sí mismo como turístico, dicha actividad se convierte en su eje económico y esta decisión debe ser compartida por todos los actores sociales, conscientes de que tal interés será prioritario. El diálogo entre todas las fuerzas es fundamental, basado en unas relaciones fluidas y complementarias. Por el contrario, el aislamiento de cada grupo en sí mismo, y su acción desordenada, sólo conduce al caos, que en ningún caso es la fórmula del progreso económico equilibrado y participativo que plantea el turismo sustentable.

Turismo, economía y municipio. Los beneficios que cada uno de los actores sociales, recibe del turismo son muchos, reconociendo y valorando su efecto multiplicador. La forma de explicar en qué consiste el efecto multiplicador del turismo, es el proceso que sigue el dinero que gastan los turistas cuando viajan:

- El gasto turístico provoca una reacción en cadena, que se inicia desde el momento en que cualquier persona decide viajar a un destino turístico.
- El turista se pone en contacto con una agencia de viajes, y contrata su medio de transporte hasta el lugar, en algunos casos su alojamiento y alimentación.
- La acción pone en marcha servicios turísticos, algunos de ellos locales y otros de grandes empresas internacionales.
- Mientras mayor sea la prestación de los servicios a nivel local, mayores serán los beneficios que queden en la

comunidad. Por ello se debe apoyar a las pequeñas y medianas empresas en el municipio.

- Una vez que el turista llega al lugar elegido, realiza gastos en:
- Alojamiento, Alquiler de transporte, Alimentación, Visita a los sitios de interés turístico, Asistencia a eventos culturales, en su mes de aniversario.

Las empresas vinculadas a los gastos y encargadas de satisfacer las demandas de consumo de los turistas, necesitan proveedores alternos tipificando al turismo como una actividad interdependiente; Alimentos y bebidas, Artesanías, Productos de consumo variados. Es necesario el apoyo para el mantenimiento, atención al cliente, servicio de Limpieza, alimentación e información, El efecto multiplicador, se relaciona con el número de turistas que nos visitan, mientras más y mejores turistas, más ingresos. Debemos mantener el justo equilibrio, para evitar que un número excesivo de visitantes puedan poner en peligro la conservación de nuestros atractivos. No olvidemos nunca que sin esos atractivos, el primer eslabón de la cadena se rompe, y es inviable el desarrollo económico que esperamos del turismo.

Desarrollo Turístico, para ello se comienza mencionando que según Miralbell (2010) El turismo como factor de desarrollo local a partir de la segunda mitad del siglo XX, muchas de las estrategias de desarrollo local utilizan el turismo como uno de los elementos idóneos para estimular el potencial endógeno de los territorios. Podemos definir el desarrollo local como el proceso reactivador de la economía y dinamizador de la sociedad local que, mediante el aprovechamiento de recursos endógenos existentes en una zona determinada o espacio físico, es capaz de estimular y fomentar su crecimiento económico, creando una ocupación, renta y riqueza con el objetivo de mejorar la calidad de vida y el bienestar social de las poblaciones locales.

Esta capacidad que tiene la actividad turística se ha evidenciado en nuestro país, tanto en zonas litorales como en destinos de montaña, tal como queda reflejado, por ejemplo, en los índices de riqueza y producción que publican los anuarios económicos, en los que las zonas eminentemente turísticas ocupan siempre posiciones relevantes. Más recientemente, se ha reproducido este fenómeno en otros destinos que habían quedado al margen. La apuesta de estimular la actividad turística como base de un desarrollo endógeno del territorio no es exclusiva de Cataluña o del estado español, también ha sido una herramienta muy habitual en la mayor parte de los países europeos ya desde los años 60 y 70 del siglo XX.

Los importantes procesos de la industrialización de la época hicieron surgir grandes polos de actividad próximos a las ciudades, que atraían a buena parte de la población rural. Para frenar este despoblamiento se recurrió, por primera vez, al desarrollo turístico como mecanismo de creación de rentas complementarias a las actividades tradicionales y, de esta manera, poder fijar la población en el medio rural. Así mismo se apuesta por el turismo como estrategia de desarrollo endógeno de los territorios la vemos reflejada en muchas de las políticas de la unión Europea, por ejemplo, las relaciones con la agricultura, el desarrollo regional, el medio ambiente, etcétera y sobre todo, en los programas que las apoyan. Al analizar las inversiones realizadas en el marco de programas tan variados como el FEDER, el FSE, los LEADER o el LIFE, encontramos referidas muchas actuaciones vinculadas directamente con el estímulo de la actividad turística.

Por otra parte las organizaciones privadas que tienen como finalidad la conservación y recuperación de espacios naturales y monumentos históricos han apostado por el turismo como una de las mejores herramientas para acercar sus espacios y equipamientos a los ciudadanos, al mismo tiempo que permiten, con la visita, la generación de recursos suficientes para el mantenimiento de estos espacios. Las

razones por las que existe una implicación tan directa entre desarrollo local y turismo son:

A través de la actividad turística es relativamente fácil estimular el desarrollo endógeno del territorio, mediante la recreación de ocupación y de nuevas empresas de prestación a los visitantes. La actividad turística promueve a revalorización de unos recursos ya existentes en el territorio. Los volúmenes de inversión necesarios son bajos o en todo caso, inferiores a los que requieren en otras actividades económicas (industriales, de base tecnológica, de investigación, etc.) Como resumen, los beneficios económicos y sociales de la actividad turística son los siguientes: Aportación al territorio y a la sociedad local de recursos (ingresos) económicos externos., desarrollo local que se focaliza en: Nuevas inversiones y nuevas actividades económicas, complemento a las actividades tradicionales, nuevos puestos de trabajo, creación de nuevas infraestructuras, equipamientos y/o servicios que suponen la mejora de la calidad de vida local., marketing territorial, entendiendo como la generación de prestigio y reconocimiento para el territorio que acoge esta actividad.

Para Valls (2004), Una característica esencial del turismo, es que su desarrollo no se presenta de manera homogénea en el espacio, sino que genera concentraciones de la actividad, siempre en relación a la materia prima del turismo, esto es, los atractivos naturales o culturales. Esto significa que si bien el turismo se conceptualiza a partir del desplazamiento de los visitantes desde un centro emisor hacia uno receptor, la unidad de análisis del desarrollo turístico es el destino. “Definimos el destino turístico de país, de región o de estado, de ciudad o de lugar, como un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios, y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las

satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles; poseedor de una marca, y que se comercializa teniendo en cuenta su característica general.

Por otro lado **Santana (2008)** el Desarrollo turístico como fenómeno socio - económico, menciona que una tercera manera de entender el concepto de “formas de desarrollo turístico” es como el desarrollo de una oferta turística, es decir, la creación de una infraestructura de empresas dedicada a atender las necesidades de los turistas. Desde que un territorio se convierte en objetivo de la mirada turística es necesario que concurren en él capitales y trabajo para prestar los servicios que la presencia de los turistas requiere. Las distintas maneras en que puede darse esta concurrencia de capitales y trabajo (empresarialita) para prestar servicios turísticos serían las distintas formas de desarrollo turístico entendidas en un sentido socio-económico.

Si recordamos que el turismo es un agregado de cinco consumos comprenderemos que las posibilidades de organización del sector son casi infinitas, y contemplan todas las diferentes maneras de agrupar estos consumos. En un extremo podría darse la posibilidad de que los cinco fueran facilitados por una misma empresa. Aunque esto es un poco difícil por el carácter transnacional de la actividad, el hecho es que en la actualidad ésta es una posibilidad real. Los procesos de integración entre compañías y el desarrollo de la fórmula del todo incluido (TI) hacen posible que en la actualidad un turista pueda acudir a reservar sus vacaciones a una agencia que pertenece a un gran consorcio; se desplace en un avión perteneciente a una línea aérea participada por ese mismo consorcio; se aloje en un hotel de una cadena que en realidad pertenece a la misma empresa; y por último, que realice todas sus comidas, espectáculos, etc. prácticamente en el mismo hotel.

En el extremo contrario, cada uno de estos consumos sería atendido por una o más empresas. Por tanto, a la hora de hablar de las formas de desarrollo turístico en un sentido socio- económico hemos de hacer también referencia a la polémica sobre el fordismo y el postfordismo, entendidos en este caso como formas de organización de la producción. Marchena (1994) plantea que el fordismo en el turismo está representado por el "paquete turístico" (viaje y alojamiento) que integra los servicios básicos que necesita el turista. Para Ioannides y Debbage (1997) las innovaciones tecnológicas permiten sustituir el Turismo tradicional "empaquetado" por formas más flexibles de viajar que enfatizan la individualidad, de manera que podrían diferenciarse diferentes formas de organización de la actividad turística.

La industria turística pre- fordista se da en los inicios del turismo de masas y está representado por el gran número de pequeñas empresas (bares, pequeños restaurantes, tiendas de souvenirs) de propiedad familiar y explotada por la misma familia. El número de trabajadores y los niveles de tecnología empleados son muy bajos, con una pequeña inversión en capital. La industria turística fordista se desarrolla a partir de los sesenta. En la búsqueda de nuevos mercados, las grandes compañías se esfuerzan por El número de trabajadores y los niveles de tecnología empleados son muy bajos, con una pequeña inversión en capital. La industria turística fordista se desarrolla a partir de los sesenta. En la búsqueda de nuevos mercados, las grandes compañías se esfuerzan por alcanzar una mayor cuota de mercado y una mayor concentración.

Tabla 1

Formas de desarrollo turístico desde una perspectiva socio- económico y factores definitorios.

	Turismo Fordista	Turismo Posfordista
Tipo de economía predominante	Economías de escala	Economías de escala y de red
Tipo de organización industrial	Concentración industrial Integración Vertical	Desintegración Subcontratación
Abanico de productos/ servicios	Pequeño abanico de productos estandarizados de viaje	Vacaciones flexibles, personalizadas
Tipo de organización de viaje	Viajes organizados, circuitos, paquetes, vuelos chárter	Viajeros individuales, contratación de transporte y alojamiento por separado, menor mediación

Fuente: Elaboración Propia 2015

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

Esta definición, puede dividirse en dos partes: La primera hace referencia a la estructura socio- productiva que en los centros receptores hace posible que el visitante disfrute de los recursos que han motivado su desplazamiento. La segunda parte se refiere al impacto económico de la actividad turística, que genera ingresos económicos provenientes de los centros emisores de turismo, y empleos. Una característica esencial del turismo. Es que su desarrollo no se presenta de manera homogénea en el espacio, sino que genera

concentraciones de la actividad, siempre en relación a la materia primaria del turismo, esto es, los atractivos naturales o culturales.

Esto significa que si bien el turismo se conceptualiza a partir del desplazamiento de los visitantes desde un centro emisor hacia uno receptor. La unidad de análisis del desarrollo turístico es el destino. Definimos el destino turístico de país o de estado, de ciudad o de lugar, como un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios, y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas; gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles; poseedor de una marca, y que se comercializa teniendo en cuenta su característica general.

El destino turístico como unidad de análisis, admite diferentes escalas geográficas a condición de que se lo relacione con el concepto de producto global, es decir, el conjunto de prestaciones materiales e inmateriales, que incluyen los recursos, equipamientos e infraestructuras y los servicios prestados, que hacen posible que los visitantes tengan una imagen conjunta del lugar y desarrollen una experiencia integral. La idea del destino turístico como producto, ha sido la base de un modelo muy difundido sobre las fases de la evolución turística, muestra que el ciclo de vida de un destino tiene cinco etapas:

Exploración: Es la primera etapa del desarrollo de un destino turístico en la cual los turistas comienzan a llegar.

Involucramiento: La comunidad local comienza a prestar servicios e instalaciones, lo que produce un incremento de los turistas pero con un ritmo de crecimiento todavía moderado.

Desarrollo: En esta fase se produce el despegue del destino y un rápido incremento de los servicios turísticos. La cantidad de turistas crece más rápidamente y se produce un fuerte impacto en la comunidad local.

Consolidación: La cantidad de turistas sigue creciendo pero a un ritmo menor.

Estancamiento: Es el resultado de los elevados impactos ambientales, sociales y económicos, y como consecuencia, el deterioro de la calidad ambiental.

Según Sistema Europeo De Indicadores Turísticos (2013) tomando la teoría de Douglas en 1991, menciona que el desarrollo turístico es la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, incluye los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos, los indicadores de valor económico ayudan a detectar la contribución del turismo a la sostenibilidad económica del destino.

EVALUACIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO

Para la evaluación del desarrollo turístico se toma cuenta al **Sistema Europeo De Indicadores Turísticos (2013)** quien menciona que los indicadores de valor económico ayudan a detectar la contribución del turismo a la sostenibilidad económica del destino.

Flujo turístico en el destino (volumen y valor)

Indicador 1: Número de turistas que pernoctan al mes

Indicador 2: Gasto diario por turista (alojamiento, alimentación y bebidas, otros servicios), El volumen y el valor del turismo son esenciales para la sostenibilidad económica de un destino. Al Asegurarse de que en el seguimiento de la sostenibilidad se incluye un seguimiento básico de los turistas, se ayuda a fijar otros

aspectos del seguimiento. Cuanto más elevado sea el gasto por día, más eficiente será el destino en la generación de valor turístico.

Resultados de la(s) empresa(s) turística(s)

Indicador 1: Duración media de la estancia de un turista (noches)

Indicador 2: Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual La sostenibilidad del destino influye en los resultados de las diferentes empresas. La duración media de la estancia de los turistas, en número de noches, es uno de los indicadores más importantes de las empresas de alojamiento.

Las estancias largas dan lugar a tasas de ocupación más elevadas, otro de los indicadores básicos del alojamiento. Cuanto más tiempo se queden los turistas, mayores serán el margen de beneficio de la comercialización y venta y el impacto en las empresas de hostelería.

Cantidad y calidad del empleo

Indicador 1 Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total.

Además de los beneficios económicos directos que aporta el gasto realizado por los visitantes, para la mayoría de los gobiernos la creación de empleo es una de las características más atractivas del turismo. Sin embargo, no todos los empleos creados son iguales: el trabajo digno, el trabajo que dura todo el año y el trabajo que ofrece formación e igualdad de género suelen contribuir más a las mejoras de la calidad de vida de los residentes que el empleo no cualificado de temporada con salario mínimo. Estos indicadores no solo miden el número de puestos de trabajo creados, sino también la calidad del empleo.

Seguridad y salud

Indicador 1 Porcentaje de empresas turísticas sometidas a inspección de incendios en el Último año. Saber qué propiedades han sido inspeccionadas mejora la coordinación entre departamentos y ayuda a garantizar que la empresa no evite sistemáticamente la inspección, lo que supondría un riesgo para la seguridad del visitante.

Cadena de suministros del sector turístico

Indicador 1 Porcentaje de empresas turísticas que participan activamente en iniciativas para Surtirse de productos y servicios locales, sostenibles y de comercio justo vincular las empresas turísticas a los productores y proveedores locales de productos y servicios relacionados con el turismo ayuda a multiplicar el impacto económico del turismo en el destino. Los sectores agrícola y pesquero están especialmente bien situados para beneficiarse del turismo. Estos indicadores fomentan las conexiones locales de comercio justo.

El desarrollo turístico sostenible

En 1988 la Organización Mundial del Turismo propone el principio de turismo sostenible, como respuesta a los impactos negativos que la actividad turística no planificada ocasionaba en los destinos. En forma paralela a la necesidad de gestionar los recursos de manera sostenible desde la oferta, comienza a ser evidente el cambio en la demanda, en relación a las motivaciones de los turistas, que exigen mayor calidad ambiental.

La difusión del concepto de desarrollo turístico sostenible no significa que la aplicación de sus principios en la práctica haya generado resultados plenamente satisfactorios. Por el contrario, los impactos negativos de la actividad que tiene por finalidad corregir, no sólo se siguen produciendo por el desarrollo espontáneo, sino que en algunos casos el desarrollo sostenible es invocado para justificar megaproyectos que atentan contra el equilibrio de los recursos.

A pesar de las limitaciones comentadas, el desarrollo sostenible ha incorporado la dimensión humanística al concepto de desarrollo y a partir del reconocimiento de la importancia de respetar la cultura e identidad local, ha contribuido a modificar el paradigma de la planificación “desde arriba”, tecnocrática, por una planificación “desde abajo”, que contempla a los actores locales. A partir de esta revalorización de la gestión del desarrollo turístico sostenible desde los espacios locales, es cada vez es más frecuente encontrar su vinculación con el desarrollo local.

2.3. Variables de estudio

2.3.1. Independiente

Gestión de recursos turísticos

2.3.2. Dependiente

Desarrollo turístico

2.4. Hipótesis

Si la Gestión de Recursos Turísticos es eficiente Entonces la relación con el Desarrollo Turístico es directamente creciente.

2.5.Operacionalización de Variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión turística	Según CASANOVA,G, (2009) , con respecto a las directrices referidas a las relaciones del organismo local de turismo, cuyo principal objetivo es que el organismo local de turismo propicie la articulación interinstitucional, el asociativismo y la participación de la comunidad local en las iniciativas de interés turístico. A través de lineamientos como la gestión de las relaciones con los actores públicos, la gestión de las relaciones con los actores clave del sector y la participación ciudadana.	Para la evaluación de la variable se desarrollará un cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Mariscal Benavides , donde se obtendrán información sobre como vienen desarrollando las actividades de Gestión: A través de lineamientos como la gestión de las relaciones con los actores públicos, la gestión de las relaciones con los actores clave del sector y la participación ciudadana.	Gestión de relaciones con los actores públicos	Coordinación y cooperación en el municipio	Muy Deficiente
			Gestión de las relaciones con los actores claves del Sector	Cooperación interinstitucional público privada. Facilitación de la asociatividad	
			Participación Ciudadana	Procesos de participación ciudadana en las iniciativas de interés turístico	Regular
					Eficiente

Variable dependiente	Definición conceptual	Dimensión operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala medición
Desarrollo turístico	Según el sistema Europeo de indicadores turísticos (2013), es la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, incluyendo los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos	Según el sistema Europeo de indicadores turísticos (2013), para la evaluación se utiliza datos de años anteriores de las actividades de desarrollo turístico en el distrito de Mariscal Benavides	Flujo turístico en el destino (volumen y valor) Resultado de las empresas turísticas Calidad y cantidad de empleo	Número de turistas que pernoctan al mes Gasto diario por turista (alojamiento, alimentación y bebidas, otros servicios) Duración media de la estancia de un turista (noches) Empleo turístico como porcentaje del empleo total	Razón

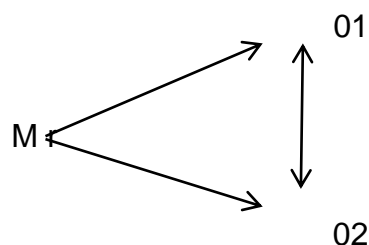
III. MARCO METODOLOGICO

El estudio se sustenta en teorías que existe, así mismo para su desarrollo se formuló una encuesta a los trabajadores de la municipalidad distrital de Mariscal Benavides por otro lado se hicieron cálculos de periodos anteriores referentes al desarrollo turístico.

3.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es **No Experimental**; porque se realiza una sola medición de las variables tal como han ocurrido, no es posible manipularlas y no se tiene control de dichas variables ni se puede influir sobre ella porque ya sucedieron al igual que sus efectos. En cuanto a su temporalidad será transversal donde la variable Gestión turística será tratada en un año, y la segunda variable Desarrollo turístico será estudiada con datos recolectados de años anteriores.

Figura 1: Esquematación del diseño de investigación



Fuente: elaboración propia 2015

Dónde:

M : La muestra serán los turistas que visitan el distrito de Mariscal Benavides

O1 : Gestión del recurso turístico

O2 : Desarrollo turístico

R : Relación

3.2. Material de estudios

3.2.1. Población

La población de estudio son los 20 trabajadores de la Municipalidad distrital de Mariscal Benavides, en el año 2015.

3.2.2. Muestra

La muestra estará conformada por toda la población, en este caso son todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mariscal Benavides.

3.2.3. Criterios de selección

- **Criterio de inclusión.** Son las características que deben poseer las personas que desarrollaran la encuesta en esta investigación. Los cuales son: las personas que laboran en la Municipalidad Distrital de Mariscal Benavides, quienes se encuentran inmersos en el proceso de Gestión turística del Distrito.

- **Criterio de exclusión.** Son las características que no deben poseer las personas que desarrollaran la encuesta, en esta investigación. Los cuales son: las personas que no laboren en la Municipalidad Distrital Mariscal Benavides.

3.3. Método, técnica e instrumentos

3.3.1. Método

Descriptivo

Conocer la gestión de los recursos turísticos y su relación con el desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides.

Inductivo

Conocer las conclusiones de hechos observables aplicando las encuestas a las personas comprometidas en la gestión y desarrollo del turismo en la zona.

Deductivo

Nos permitirá saber, conocer conceptos, enunciados para llegar a conclusiones, el cual se ha recopilado información proveniente del material bibliográfico.

Analítico

Este método se fragmenta en sus partes con el fin de dar a conocer cada una de las características, cualidades, preferencia del objetivo, con la interpretación de cuadros y gráficos estadísticos producto de la tabulación aplicada, para su posterior desarrollo en el programa Excel

3.3.2. Técnica e Instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se emplearon en la investigación permitieron recolectar información necesaria que condujo al desarrollo de los objetivos planteados; con sustento en la información. Los instrumentos y técnicas utilizados para recoger la información necesaria se describen a continuación:

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCES	INFORMANTE
Encuestas	Cuestionario	Consiste en una serie de preguntas con opciones múltiples, referentes a una temática determinada que permite conocer el punto de vista de las personas hacia el problema que permite recopilar información sobre el grado de conocimiento de los temas tratados en la presente investigación.	Está dirigida a los trabajadores de la municipalidad distrital de Mariscal Benavides.
Entrevista	Guía de entrevista	Consiste en recolectar información, en base a documentos y registros obtenidos, de periodos anteriores.	Encargados de diversas, empresas del sector turístico.

IV. RESULTADOS

Gestión de recursos turísticos del Distrito de Mariscal Benavidez 2015

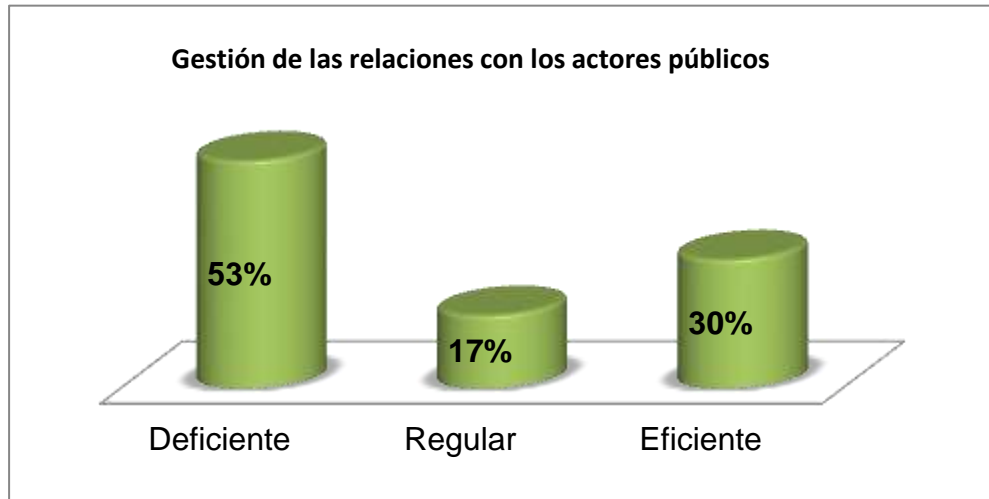


Gráfico 1: Gestión de recursos Turísticos en Mariscal Benavidez

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El análisis del gráfico muestra que la gestión de recursos turísticos en base a su primera dimensión es inadecuada, esto debido a que el 53% de las respuestas de la encuesta aplicada a los 20 colaboradores así lo confirman, existiendo principalmente problemas de gestión de transporte ya que los caminos muchas veces están en mal estado el cual no permite el tránsito de los vehículos y las personas, de igual manera no se desarrollan adecuadamente los convenios entre municipalidad distritales a fin de crear paquetes turísticos que generen ingresos de manera constante, estos problemas existentes perjudican el crecimiento continuo del turismo en el distrito.

Gestión de recursos turísticos en base a su dimensión Gestión de las relaciones con los actores claves del Sector del Distrito de Mariscal Benavides 2015.

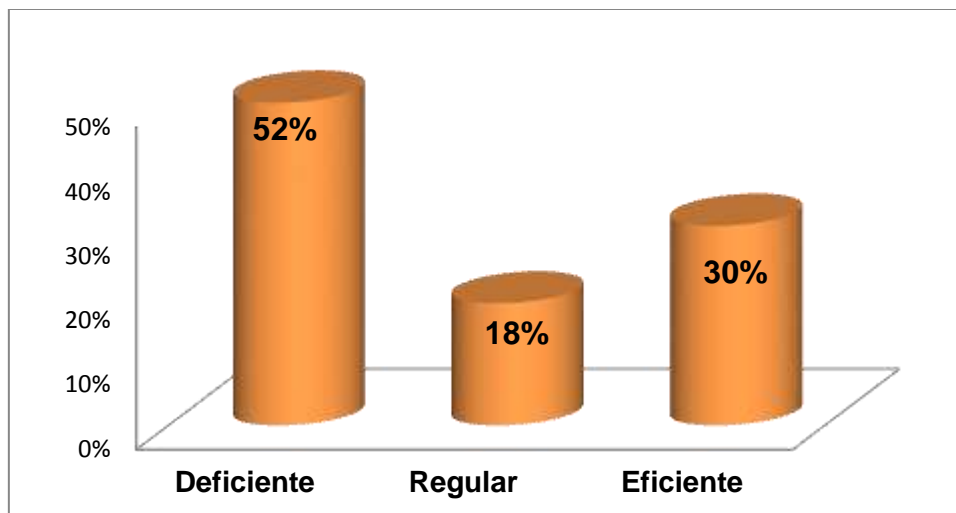


Gráfico 2: Gestión de recursos Turísticos en base a la dimensión Gestión
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El análisis realizado al gráfico 02 muestra que el 52% de las respuestas de la encuesta aplicada revela que la municipalidad no mantiene una coordinación constante con los organismos públicos, o las agencias de viajes, de esta manera no se tienen alianzas estratégicas por tanto no se incentivan en la localidad, por tanto se puede observar que la municipalidad no es competente frente a otras debido a que no considera como un rubro de alto beneficio para la sociedad en su conjunto el cual no permite que se desarrollen nuevos proyectos con fines de mejorar la captación del turismo en Mariscal Benavides.

Gestión de recursos turísticos en base a su dimensión participación ciudadana del Distrito de Mariscal Benavides 2015



Gráfico 3: Participación Ciudadana

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El análisis de la tabla y gráfico anterior muestra que el 50% de la participación ciudadana es deficiente debido a que la población no toma interés en involucrarse en la participación ciudadana en cuanto al turismo, a pesar de su alto potencial, además de esto la municipalidad no promueve la participación de los mismos y si estos dan algunas recomendaciones, generalmente no son escuchados, en cuanto a los debates que se dan no se toma como tema relevante el cual hace que la población no tome conciencia de su importancia.

Dimensión en base a la Gestión de los Recursos Turísticos

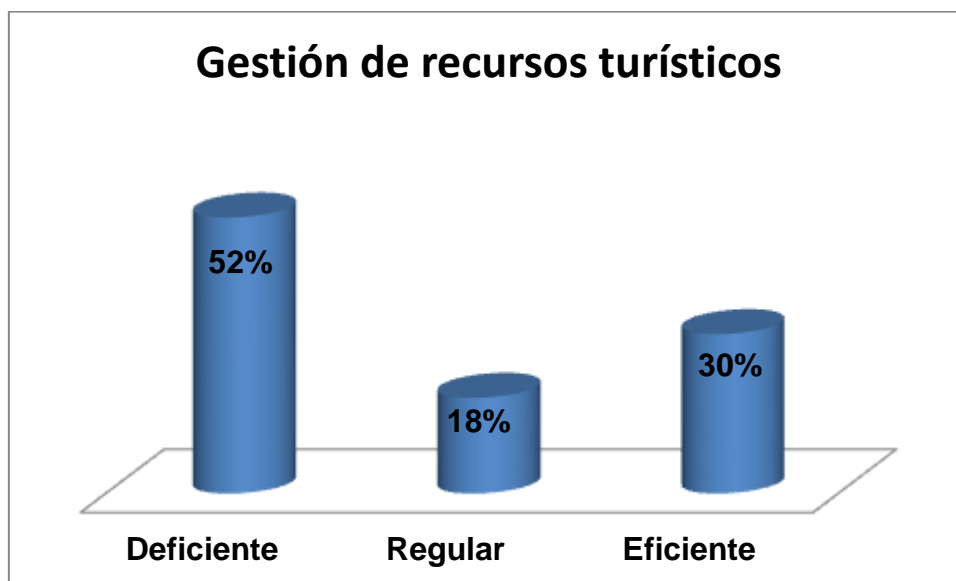


Gráfico 4: Gestión de Recursos Turísticos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En cuanto a la Gestión Turística del distrito de Mariscal Benavides, se puede apreciar en el gráfico 4, que el 52% de las respuestas que su gestión es deficiente, puesto que, partiendo de la gestión con los mecanismos políticos es deficiente, además las estrategias de comunicación para el desarrollo del turismo muestran deficiencias, así mismo el sistema de transporte muestra carencias según se pudo constatar los proyectos para la mejor de la infraestructura turística tienen poca importancia dentro de las actividades municipales, no obstante, la coordinación con otros organismos públicos inmersos en el turismo es deficiente puesto que, prefieren priorizar otros rubros, también, existe una visión compartida para el turismo, sin embargo el cumplimiento de la misma es deficiente, en el ámbito del sector privado las gestiones para mejorar el turismo son mínimas, lo cual dificulta su desarrollo. En el ámbito hotelero los colaboradores no buscan promocionar su distrito a través de viajes al mismo, esto hace que sea deficiente, por otro lado los vínculos estratégicos con el sector empresarial son mínimos, en el ámbito del ordenamiento territorial son muy sigilosos puesto que mediando observación directa se pudo constatar que las autoridades realizan gestiones para el manejo de su

jurisdicción. Las asociaciones que articulan a diferentes actores turísticos, fundaciones, etc. Dan como resultado sistemas de organización y gestión muy eficaces, de igual forma la competitividad entre los principales destinos requiere una alta coordinación entre instituciones públicas y privadas, sin embargo esto se está desarrollando de manera deficiente, puesto que, no se están cumpliendo los objetivos y las metas, los agentes involucrados en la gestión del recurso turístico del Distrito de Mariscal Benavides, existen barreras para la cooperación como : La falta de información el escaso respaldo de la información que maneja la unidad 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. Sobre con quienes es posible cooperar. Falta de seguridad en la propia idoneidad para cooperar; cierta dosis de autoritarismo, conflictos interpretados, conflictos interpúblicos, multiplicidad de organizaciones involucradas, carencia de instrumento ordenador que impulse la coordinación pública; competencias dispersas, etc. La falta de complementación implica: superposición, contradicciones, pérdida de eficiencia en la acción, falta de armonía entre las partes, algunos prosperan, pero el conjunto se deteriora. La función del ciudadano en la gestión es deficiente, puesto que muestra desinterés en las reuniones organizadas por el municipio para cooperar con la actividad turística. Por todo lo antes mencionado la gestión del recurso turístico es deficiente.

Dimensión de mayor prevalencia en la gestión de recursos turísticos del Distrito de Mariscal Benavides 2015

El desarrollo del presente objetivo permite conocer cuál es la dimensión de mayor influencia en la gestión turística del distrito de Mariscal Benavides.

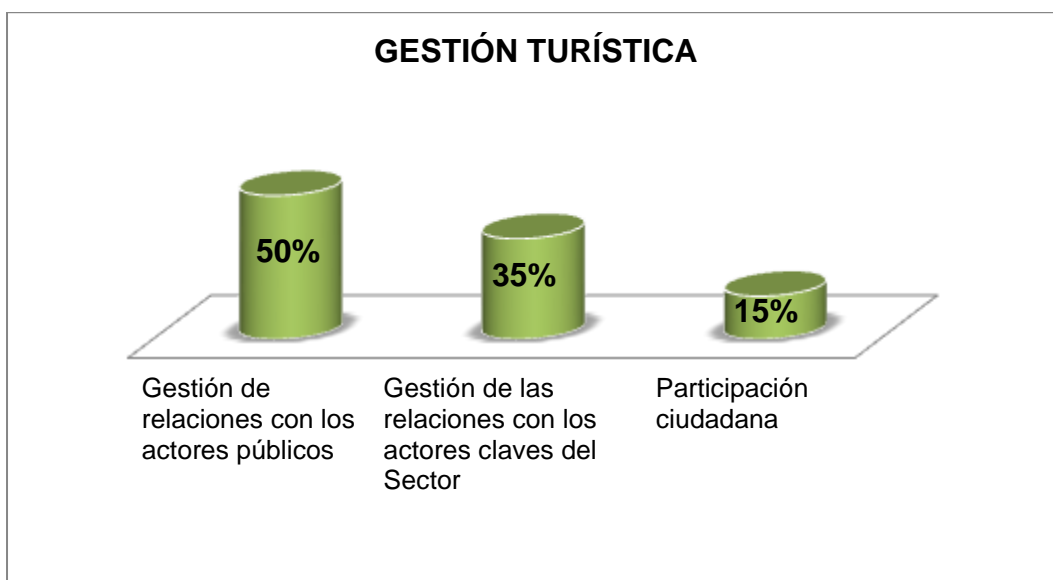


Gráfico 5: Gestión Turística

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En el gráfico N° 5, se puede observar que el 50% es la dimensión con mayor prevalencia dentro de la gestión turística es la Gestión de relaciones con los actores públicos, sin embargo al realizar un diagnóstico detallado se pudo observar que los trabajadores de la municipalidad distrital perciben que: la municipalidad no está promoviendo el turismo del distrito de manera efectiva, ya que no existe mayor interés en impulsar las diversas actividades turísticas que se podrían originar en el distrito, prefieren priorizar otros rubros, es decir la municipalidad guarda poca coordinación con las agencias de viajes que son las que se encuentran más beneficiadas al promocionar dicho destino turístico, no existe transporte adecuado, para atender la demanda de manera efectiva, la municipalidad no tienen convenio con ninguna empresa ligado al rubro turístico, por consiguiente el involucramiento de la sociedad hacia las actividades turísticas de su distrito es casi nula.

Desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides 2015.

Para determinar el desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides fue necesario realizar investigaciones, basadas en registros y documentos, a continuación se presentan los resultados.

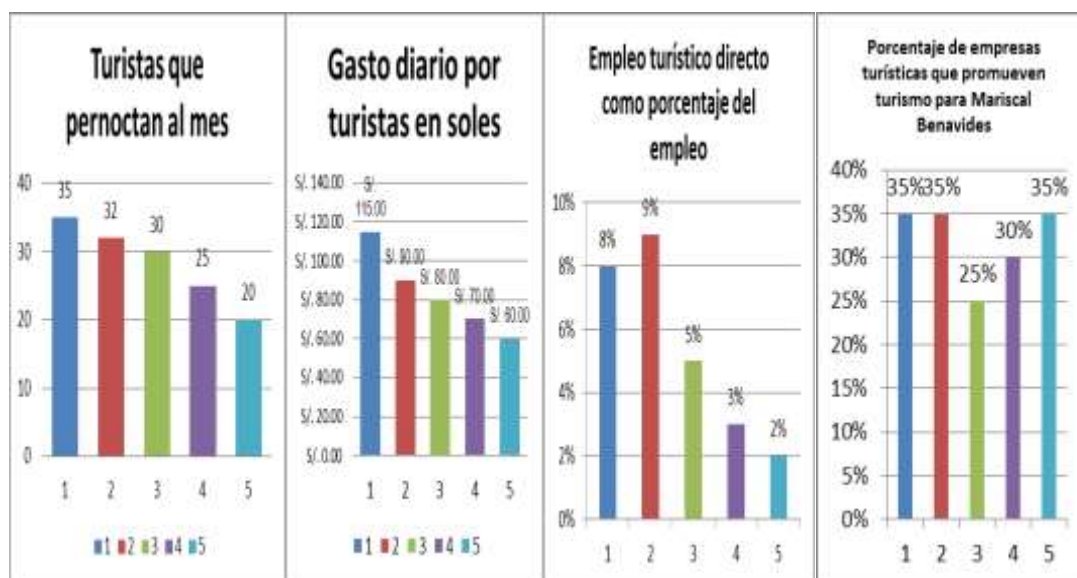


Gráfico 6: Turistas en la zona

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El flujo turístico del destino Mariscal Benavides entre los periodos comprendidos del 2009 al 2013 tuvo una tendencia decreciente, puesto que tanto el número de turistas, como el gasto diario disminuyó, por ende la afluencia del destino obtuvo esa tendencia tal y como lo muestra el gráfico (ver gráfico N° 06), desde el año 2009 donde el número de turistas que pernoctan al mes era 35 , sin embargo en el año 2010 bajó a 32 turistas , así mismo en el año 2011 y 2012 la tendencia siguió a la baja , en el caso el número de turistas que pernoctaban al mes llegó a 20 mostrando claramente la disminución de la afluencia turística. El resultado de las empresas turísticas en cuanto a la ocupación de establecimientos y duración de la estancia, en el Distrito Mariscal Benavides en cuanto al periodo comprendido entre los años 2009 a 2013 la tendencia fue descendente y se mantuvo entre periodos del 2010 al 2013, logrando mostrar una baja en el resultado de las empresas turísticas. La dimensión de Cantidad y calidad de empleo en el distrito de Mariscal Benavides tuvo una tendencia descendente tal por motivos que en el año 2009 el

porcentaje del empleo turístico como parte del total fue un 8 % sin embargo para el año siguiente la tasa subió a un 9 % y consiguientemente en los próximos tres años la tendencia fue a la baja llegando a mostrar un 2 % el cual significa que el empleo generado por el turismo decreció en los periodos anteriormente mencionados. En cuanto a la cadena de suministros al sector turístico en el distrito de Mariscal Benavides, la tendencia fue decreciente, el porcentaje de empresas turísticas que promueven el turismo para Mariscal Benavides entre el periodo comprendido entre los años 2009 y 2013, mostró una tendencia estable desde un 35 % hasta el mismo porcentaje en el año 2013, esto se debió a que el Distrito de Mariscal Benavides fue incluido como tour por parte de las agencias de viajes ubicadas en la ciudad de Chachapoyas. En general el desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides tuvo una tendencia decreciente en cuanto a sus indicadores en forma general tal y como se muestra en el gráfico.

Relación Gestión de recursos turísticos y el desarrollo turístico del Distrito de Mariscal Benavidez.

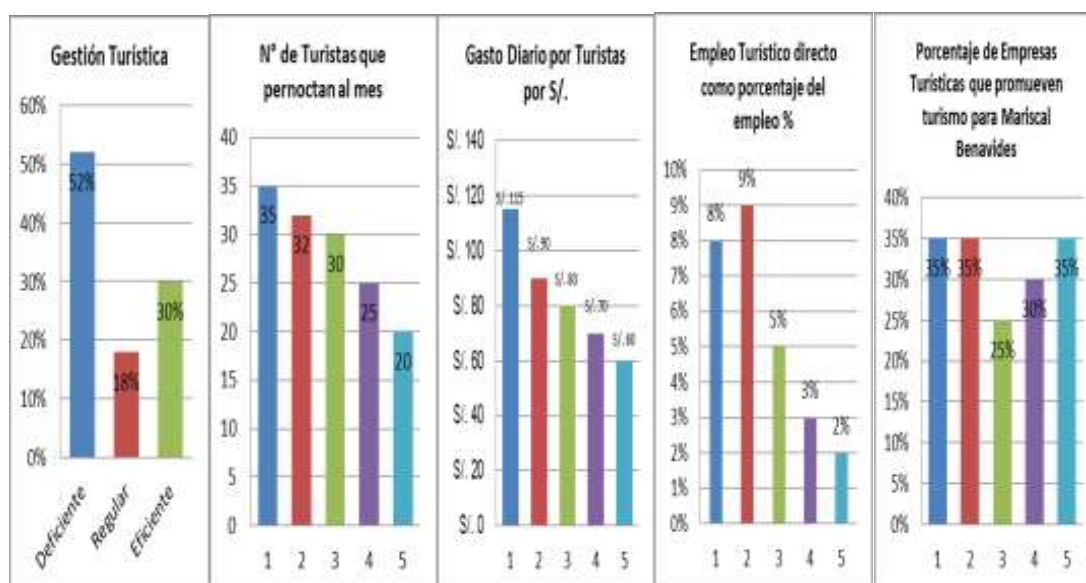


Gráfico 7: Gestión Turística y Desarrollo Turístico

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El gráfico N° 7 muestra la relación que existe entre ambas variables, es decir que la deficiente gestión de relaciones con los actores claves del sector, está relacionado directamente con el decreciente desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides, esto se evidencia debido a que: por no promover de manera efectiva el turismo, la deficiente coordinación con otros organismos públicos y privados del sector turismo, el inexistente sistema de transporte, y la poca participación de la sociedad, está relacionado con el decreciente número de turistas que pernoctan, por ende el decrecimiento de ingreso económico por la actividad turística, y por supuesto la nula participación de la municipalidad en promover el turismo en el distrito de Mariscal Benavides.

V. DISCUSION

Gestión de relaciones con los actores públicos del Distrito de Mariscal Benavides 2015.

Para discutir los resultados en base a las dimensiones de la gestión turística se comienza analizando la teoría de **Casanova, G. (2009)** quien menciona que la gestión de las Relaciones con los Actores Públicos es uno de los principales obstáculos con los que se enfrenta un destino turístico es la falta de coordinación entre los distintos actores. En la gestión municipal, persiste un modelo fragmentado en el que los actores públicos se organizan en áreas con límites estrictos y se denota la inexistencia de acciones coordinadas, sobre asuntos que se vincula con ámbitos de actuación diferenciados.

Por otra parte, resulta necesario establecer la articulación interinstitucional entre el Organismo Local de Turismo y otras organizaciones públicas, para resolver problemas específicos o implementar proyectos que demandan la participación de varios actores; se trata de establecer sinergias adecuadas y mecanismos de coordinación, gestión y organización para que las acciones desarrolladas por el Organismo Local de Turismo puedan ser efectivamente compartidas y mutuamente enriquecidas con otros estamentos de gobierno nacionales y provinciales, en cuanto a lo antes mencionado podemos encontrar que en el distrito se da de manera inadecuada las estrategias de comunicación y transporte ya que estos muchas veces imposibilitan que se desarrolle el turismo, se puede observar además que no se cuenta con la infraestructura equipada para que el turista no solo llegue por un día sino también pueda pernoctar y de esta manera generar mayores ingresos.

Gestión de las relaciones con los actores claves del Sector del Distrito de Mariscal Benavides 2015.

Para discutir los resultados de la segunda dimensión de gestión turística se comienza analizando la teoría de **CASANOVA, G. (2009)** quien

menciona que la gestión de las Relaciones con los Actores Claves del Sector, requiere la conformación de una estructura que propicie la cooperación estrecha y dinámica, entre el sector público y el sector privado: ambos sectores deben contar con capacidad para impulsar iniciativas orientadas a un propósito fundamental, que es satisfacer las expectativas de los turistas.

A través del trabajo conjunto se crea una visión compartida, y a su vez, un compromiso acerca de las condiciones en las que se debe desenvolver la actividad turística, debido a que las alianzas que se pueden alcanzar están basadas tanto en la búsqueda de beneficios mutuos como en el principio de corresponsabilidades necesario contar con la iniciativa de un agente que pueda asumir el rol de liderazgo, en este caso el Organismo Local de Turismo, que facilite un ambiente adecuado para conformar grupos que trabajen en torno a objetivos comunes y de esta manera se tenga una mayor competitividad.

Para ello, el Organismo Local de Turismo debe incorporar las siguientes directrices: Coordinación y cooperación interinstitucional público-privada. Establecer alianzas y mecanismos regulares de coordinación y cooperación con los organismos sociales involucrados en el desarrollo turístico y con todos aquellos actores clave del sector, la Facilitación de la asociatividad. Facilitar la asociatividad en el sector empresarial y en todos aquellos sectores que inciden de forma indirecta en la actividad turística, en cuanto a la teoría antes mencionada podemos observar que es inadecuada como se viene desarrollando estas actividades en la comunidad, ya que tanto la municipalidad y las agencias de turismo no tienen estrategias ni mucho menos paquetes de turismo, y de esta manera no solo se perjudica al distrito sino también no existe un mutuo beneficio, esto imposibilita el crecimiento del turismo a pesar de su gran importancia.

Participación ciudadana del Distrito de Mariscal Benavides 2015.

Para discutir los resultados de la tercera dimensión de la gestión turística se comienza analizando la teoría de **CASANOVA, G. (2009)** quien menciona que la innovación en la gestión turística del municipio implica no sólo constituir nuevas formas de relación entre el gobierno y el sector privado, sino también lograr una participación pública más activa en la definición y ejecución de aquellas políticas turísticas que modelan y afectan la vida de la comunidad local.

En este sentido, la participación ciudadana es la expresión de la capacidad que tienen los propios ciudadanos de intervenir de muy diversas maneras, en una amplia serie de asuntos públicos, por ejemplo: en ver reflejadas sus propuestas, demandas e inquietudes en los documentos de planificación; y que éstos, respondan a sus necesidades en todo momento, yendo más allá de la instancia de información Pública, que en ocasiones pasa desapercibida para la mayoría de las personas.

Hay que tener en cuenta que sólo de esta forma se pueden conocer los principales deseos e intereses de los ciudadanos, en cuanto al desarrollo turístico de la comunidad, y las opiniones sobre las iniciativas que se propongan; además de validar los planes elaborados, con lo cual éstos tendrán mayores probabilidades de concretarse que otros en los que la participación ciudadana no ha existido. Haciendo énfasis a lo antes observado podemos encontrar que los pobladores del distrito no están interesados en mejorar la calidad turística del distrito y no plantean estrategias de mejorar a los organismos locales, dado que no están presentes en las reuniones municipales, esto muestra el poco interés que tienen.

Dimensión de mayor prevalencia en la gestión de recursos turísticos del Distrito de Mariscal Benavides 2015.

Para discutir los resultados de la primera variable gestión turística se comienza analizando la teoría de **CASANOVA, G. (2009)** quien menciona la importancia de constatar que en la actualidad, uno de los principales

obstáculos con los que se enfrenta un destino turístico es la falta de coordinación entre los distintos actores. Para ello la gestión municipal persiste un modelo fragmentado en el que los actores públicos se organizan en áreas con límites estrictos y se denota la inexistencia de acciones coordinadas, sobre asuntos que se vinculan con ámbitos de actuación diferenciados. Establecer y consolidar mecanismos regulares de coordinación y cooperación con las diferentes dependencias del Municipio, a fin de dar coherencia a las políticas existentes, que se traducen en acciones y que inciden en la actividad turística; especialmente, en materia de infraestructuras, transporte, servicios públicos y ambiente, entre otros aspectos.

Así mismo se toman en cuenta aspectos como la gestión de relaciones con los actores públicos, los actores claves del sector y la participación ciudadana. En la presente tesis se investigó la gestión de Recursos turísticos del distrito de Mariscal Benavides, la cual resultó deficiente la gestión de los mecanismos políticos, las estrategias de comunicación, la carencia del sistema de transporte, así mismo la coordinación con otros organismos públicos es deficiente y la falta de implementación en la planta turística hacen que la gestión turística sea deficiente, de igual modo en la investigación realizada por **CASAS, I. (2010)** en su tesis titulada “Influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya / 2007- 2010”, quien menciona 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.

Determinar el desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides en el año 2015

Según el Sistema Europeo de Indicadores Públicos (2013) menciona que el desarrollo turístico es la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, incluye los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos, los indicadores de valor económico ayudan a detectar la contribución del turismo a la sostenibilidad económica del destino. Basándonos en la teoría proporcionada que claramente manifiesta que el desarrollo turístico se mide en base a las dimensiones del flujo turístico, el resultado de las empresas turísticas, cantidad y calidad de empleo y la cadena de suministros del sector turístico.

Donde se evaluó el desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides tuvo una tendencia decreciente, lo cual muestra que las actividades no se están desarrollando de manera adecuada ni eficiente. Lo cual genera una gran disminución de afluencia turística y así perjudicando a los pobladores en sus ingresos económicos, pernoctaciones de turistas y empleos.

Relación existente entre la gestión de recursos turísticos y el desarrollo turístico del Distrito de Mariscal Benavides 2015.

La autoridad municipal del distrito de Mariscal Benavides ha considerado mayor importancia al accionar político diario, descuidando así el potencial turístico como actividad principal de trascendencia para el desarrollo económico y social para el distrito. “Con respecto a ello en la presente investigación realizada en la municipalidad distrital de Mariscal Benavides , se puede observar que el análisis y la evaluación de la gestión turística se desarrolló de forma detallada y cautelosa, en base a sus dimensiones donde se describen de manera coherente las distintas actividades de la gestión de procesos, y según los resultados obtenidos la municipalidad distrital de Mariscal Benavides tiene una gestión turística deficiente, creando así una un desnivel de satisfacción entre sus pobladores y turistas que lleguen al distrito, de manera general podemos observar que

en el distrito de Mariscal Benavides existe una inadecuada gestión turística el cual afecta directamente el desarrollo del mismo ya que no se tiene estrategias tanto las municipalidad en convenio con agencias de viajes y el poco interés que la población le brinda, el cual hace que el distrito sea incompetente frente a otros, así mismo la investigación se sostiene en los resultados que obtuvo **Beltrán (2013)**. En su tesis Impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de la región Ayacucho, mencionando que se debe tomar en cuenta todas las características que tiene la ciudad para explotar al máximo cada una que pueda añadir valor.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En el distrito de Mariscal Benavides el análisis de la gestión de relaciones con los actores públicos muestra que es deficiente, debido a que no se tiene una buena estrategia de comunicación y transporte el cual reduce el índice de crecimiento del turismo en el distrito.

Segunda: En cuanto a las relaciones con los actores claves en el distrito de Mariscal Benavides es deficiente, ya que no se tiene estrategias debidamente implementadas que permitan que el turista pernocte en distrito dado que la infraestructura no está de acuerdo a las necesidades de los mismos.

Tercera: La participación de la población muestra un desinterés en mejorar el turismo en la localidad a pesar de su importancia para el desarrollo de su economía y de esta manera mejor su calidad de vida.

Cuarta: La dimensión con mayor prevalencia dentro de la gestión turística es la Gestión de relaciones con los actores públicos, por ende es la que mayor incidencia tiene en el decreciente desarrollo turístico del distrito, por ello debido a que la municipalidad no está promoviendo el turismo del distrito, la municipalidad guarda poca coordinación con las agencias de viajes que son las que se encuentran más beneficiadas al promocionar dicho destino turístico, el transporte de los turistas, dependen íntegramente de movilidad de la agencia turística, el involucramiento de la sociedad hacia las actividades turísticas de su distrito es casi nula.

Quinta: Con respecto al desarrollo turístico del destino Mariscal Benavides entre los periodos comprendidos del 2009 al 2013 tuvo una tendencia decreciente, puesto que tanto el número de turistas, como el gasto diario disminuyó. En el caso el número de turistas que pernoctaban al mes llegó a 20 mostrando claramente la disminución de la afluencia turística. El resultado de las empresas turísticas en cuanto a la ocupación de establecimientos y duración de la estancia, en el Distrito de Mariscal

Benavides, en cuanto al periodo comprendido entre los años 2009 a 2013 la tendencia fue descendente y se mantuvo entre periodos del 2010 al 2013, logrando mostrar una baja en el resultado de las empresas turísticas.

Sexta: La dimensión de Cantidad y calidad de empleo en el distrito de Mariscal Benavides tuvo una tendencia descendente tal por motivos que en el año 2009 el porcentaje del empleo turístico como parte del total fue un 8 % sin embargo para el año siguiente la tasa subió a un 9 % y consiguientemente en los próximos tres años la tendencia fue a la baja llegando a mostrar un 2 % el cual significa que el empleo generado por el turismo decreció en los periodos anteriormente mencionados

Séptima: La Gestión de Recursos Turísticos tiene una relación directa con el desarrollo turístico del Distrito de Mariscal Benavides en el Año 2015., es decir que la deficiente gestión de relaciones con los actores claves del sector, está relacionado directamente con el decreciente desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides , esto se evidencia debido a que: por no promover de manera efectiva el turismo, la deficiente coordinación con otros organismos públicos y privados del sector turismo, el inexistente sistema de transporte, y la poca participación de la sociedad, está relacionado con el decreciente número de turistas que pernoctan, por ende el decrecimiento de ingreso económico por la actividad turística, y por supuesto la nula participación de la municipalidad en promover el turismo en el distrito de Mariscal Benavides .

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Es importante que la municipalidad implemente convenios con otras municipalidades cercanas a fin de tener paquetes turísticos y que la visita de los turistas aumente considerablemente, siendo de beneficio para los mismos.

Segunda: Implementar nuevas estrategias, tanto de reordenamiento territorial, vínculos con las empresas a fin de que se pueda generar mayores índices de visitas al distrito ya que existe un alto potencial turístico.

Tercera: Es importante que la municipalidad informe acerca de la importancia del turismo y como tener una adecuada gestión podría beneficiar a la población a fin de que estos tomen conciencia y empezar a desarrollar proyecto a largo plazo con la intención de ser más competitivos.

Cuarta: La municipalidad deberá implementar políticas sobre promoción efectiva del turismo en el distrito, así mismo debe realizar convenios con agencias turísticas así ello permitirá elevar la competitividad con el desarrollo turístico en el distrito, creando así mayor afluencia e ingresos monetarios para el distrito por ende mejorar la gestión turística con su desarrollo turístico.

Quinta: La municipalidad deberá impulsar la inversión en el mejoramiento de la planta turística, el desarrollo artesanal y mejorar la publicidad con el destino turístico existente en el distrito de Mariscal Benavides por medio de convenios de agencias de viaje.

Sexta: La municipalidad deberá tomar en cuenta la existencia de la relación entre la gestión turística y el desarrollo turístico, por ende una deficiente gestión repercutirá directamente en el crecimiento turístico de la localidad distrital de Mariscal Benavides. Para ello las autoridades deberán

elaborar un plan estratégico, que esté incluido dentro de los objetivos institucionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Libros

Douglas (1991) *Desarrollo Turístico. Su planificación y ubicación geográficas*. México, Trillas.

Esparcia J. (2009). *Gestión y promoción del desarrollo local*. España. Editorial. Publicaciones de la universidad de Valencia.

Federación Argentina de Municipios (2009). *Directrices de gestión turística de municipios*. Editor. Argentina. Secretaría de turismo de la nación

Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (2013). *Herramienta del Sistema Europeo de Indicadores Turísticos para Destinos Sostenibles*. Unión europea.

Valls, J. (2004) *Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles*. Gestión 2000, España.

Tesis

Almeida, T, (2008). *Plan de desarrollo turístico del cantón San Miguel de Urcuquí, provincia de Imbabur. (Tesis para la obtención del título de ingeniera en administración de empresas turísticas y áreas naturales)* Universidad Tecnológica Equinocial - Ecuador

Beltrán M. (2013). *Impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de la región Ayacucho*. (Tesis para optar por el título de Licenciada en administración) Universidad San Martín de Porres - Perú.

Casas, I, (2010). *Influencia de la Gestión Turística Municipal en el desarrollo local sostenible del distrito de Ilabaya / 2007- 2010*. (Tesis elaborada para obtener el grado de Licenciado en turismo).Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman - Perú

Fasabi, K. (2014) *Formulación de un Plan Estratégico Turístico para el Distrito de San Jerónimo de Surco que fomente su Desarrollo Turístico Sostenible*. (Tesis elaborada para optar para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Tamaríz, P, (2010). *Plan Estratégico de Desarrollo del turismo sostenible para la Bioregión del Estuario del Río Chone*. (Tesis elaborada para la obtención del título de Máster en Gestión en Turismo Sostenible) Universidad para la Cooperación Internacional (UCI).Costa Rica.

Anexos

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Hipótesis	Objetivo General	Objetivos específicos	Variables	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Fuente / informantes	
GESTIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS Y DESARROLLO TURÍSTICO DEL DISTRITO DE MARISCAL BENAVIDES 2015	¿Cómo es la gestión de recursos turísticos y qué relación existe con el desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides en el año 2015?	La Gestión de Recursos Turísticos es deficiente y su relación con el desarrollo turístico es alta.	Establecer la relación existente entre la gestión de recursos turísticos y el desarrollo turístico del Distrito de Mariscal Benavides en el año 2015.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la gestión de recursos turísticos en base a su dimensión gestión de relaciones con los actores públicos del Distrito de Mariscal Benavides 2015. • Evaluar la gestión de recursos turísticos en base a su dimensión Gestión de las relaciones con los actores claves del Sector del Distrito de Mariscal Benavides 2015. • Evaluar la gestión de recursos turísticos en base a su dimensión participación ciudadana del Distrito Mariscal Benavides 2015 • Conocer la dimensión de mayor prevalencia en la gestión de recursos turísticos del Distrito de Mariscal Benavides 2015. • Determinar el desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides 2015. • Determinar la relación con el desarrollo turístico del distrito de Mariscal Benavides 2015 	Gestión turística	Gestión de relaciones con los actores públicos	Coordinación y cooperación en el municipio. Coordinación y cooperación con otros organismos públicos	Encuesta	Cuestionario de preguntas	Está dirigida a los trabajadores de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARISCAL BENAVIDES	
						Gestión de las relaciones con los actores claves del Sector	Coordinación y cooperación interinstitucional público privada. Facilitación de la asociatividad				
						Participación ciudadana.	Procesos de participación ciudadana en las iniciativas de interés turístico				
					Desarrollo turístico	Flujo Turístico en el Destino (volumen y valor)	Número de turistas que pernoctan al mes. Gasto diario por turista (alojamiento, alimentación y bebidas, otros servicios)	Entrevista	Guía de entrevista		Encargados de Diversas, empresas del sector turístico.
						Resultado de las empresas turísticas	Duración media de la estancia de un turista (noches)				
						Cantidad y calidad de empleo	Empleo turístico como porcentaje del empleo total				
						Cadena de suministros del sector turístico	Porcentaje de empresas turísticas que promueven turismo para Mariscal Benavides				

ANEXO 02: LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN GESTIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS

GESTIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS				
Ítem	Gestión de las relaciones con los actores públicos	Deficiente	Regular	Eficiente
01	¿Cómo califica la gestión de mecanismos políticos del turismo?			
02	¿Cómo es la estrategia comunicacional en el ámbito turístico?			
03	¿De qué manera se gestiona el transporte para la actividad turística?			
04	¿Cómo califica la gestión de infraestructuras para la actividad turística?			
05	¿Cómo califica la gestión de las instancias políticas con respecto al turismo?			
06	¿Cómo considera el manejo de los convenios de cooperación en promoción inter municipalidades?			
07	¿Cómo evalúa los consensos realizados para la actividad turística?			

Ítem	Gestión de las relaciones con los actores claves del sector	Deficiente	Regular	Eficiente
08	¿Cómo maneja la coordinación con otros organismos públicos, inmersos en el turismo?			
09	¿Cómo califica la gestión de la visión compartida para el turismo?			
10	¿Cómo califica las alianzas con los organismos privados en cuanto al turismo?			
11	¿Cómo califica los acuerdos con hoteles, para incentivar la actividad turística?			
12	¿Cómo considera el vínculo estratégicos del sector empresarial y la municipalidad?			
13	¿Cómo se realiza la gestión del ordenamiento territorial con otras unidades de turismo?			
14	¿Cómo califica la competitividad del distrito frente a otras municipalidades?			

Ítem	Participación ciudadana	Deficiente	Regular	Eficiente
15	¿Cómo califica el involucramiento del ciudadano con la actividad turística?			
16	¿Cómo evalúa las opiniones de los habitantes para la mejora del turismo?			
17	¿Cómo evalúa la pertinencia de los debates sobre la actividad turística?			
18	¿Cómo califica la promoción de la participación ciudadana en el turismo por parte la municipalidad?			
19	¿De qué manera mejora la gestión turística con la participación ciudadana?			
20	¿Cómo califica el proceso que se sigue para la participación ciudadana?			
21	¿Cómo considera la iniciativa de la población para participación de la gestión turística?			