

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**TESIS
“GESTIÓN MUNICIPAL Y DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN EL
DISTRITO DE CERRO AZUL ,2020”**

Presentada por :

Bach. Rojas Muñoz Patricia Elizabeth.

Bach. Sánchez Zapata Alex John

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

ASESOR

Mg. Carlos Alberto Gutiérrez Bravo

HUACHO-2022

**GESTIÓN MUNICIPAL Y DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN EL
DISTRITO DE CERRO AZUL ,2020**

ROJAS MUÑOZ PATRICIA ELIZABETH

ALEX JOHN SÁNCHEZ ZAPATA

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Mg. CARLOS ALBERTO GUTIERREZ BRAVO

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN ESCUELA
PROFESIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES
HUACHO 2022**

ASESOR

Mg. Carlos Alberto Gutiérrez Bravo

PRESIDENTE

Dra. Flor Pichilingue Núñez

SECRETARIA

Dra. Bertha Mamani Salcedo

VOCAL

Dra. Flor Garivay Torres

AGRADECIMIENTO

A nuestro señor Dios por bendecirme y guiarme a lo largo de mi carrera profesional.

A los docentes de mi alma mater por las enseñanzas brindadas en estos años que me ayudaron a alcanzar mis aspiraciones profesionales.

Bach. Patricia Rojas

A Dios por protegerme y guiar mis pasos día a día.

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mi querida UNJFSC, docentes por haberme nutrido de conocimientos para realizarme profesionalmente.

Bach. John Sánchez

DEDICATORIA

A mi esposo Julio Ramón, a mis hijos Adriana y Leonardo por ser mi inspiración y su apoyo incondicional.

A mis amados padres Carlos Rojas y Doris Muñoz por sus enseñanzas y dedicación.

Bach. Patricia Rojas

A mis queridos hijos Ariana, Adriano y Milton con todo mi amor y cariño por ser mi mayor motivación e inspiración para lograr mis objetivos trazados.

A mis queridos padres Alejandro Sánchez y Gloria Zapata que con sus consejos y aliento me motivan a seguir esforzándome en cumplir mis metas.

Bach. John Sánchez

INDICE

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación de la investigación.....	3
1.5 Delimitaciones del estudio.....	4
1.5.1 Delimitación espacial.....	4
1.5.2 Delimitación Social.....	4
1.5.3 Delimitación temporal.....	4
1.5.4 Delimitación conceptual.....	4
1.6 Viabilidad del estudio.....	5
CAPITULO II. MARCO TEORICO.....	6
2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	6
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	7
2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1 Gestión turística.....	9
2.2.2 Desarrollo Turístico Sostenible.....	12
2.3. Bases filosóficas.....	17
2.4 Definición de términos básicos.....	19
2.5 Hipótesis de investigación.....	21
2.5.1 Hipótesis general.....	21
2.5.2 Hipótesis específicas.....	21
2.6 Operacionalización de las variables.....	23
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	24

3.1	Diseño metodológico	24
3.1.1	Enfoque de la investigación	24
3.1.2	Tipo	24
3.1.3	Diseño.....	24
3.1.4	Nivel de investigación.....	24
3.2	Población y muestra.....	24
3.2.1	Población.....	24
3.2.2	Muestra.....	25
3.3	Técnicas de recolección de datos	25
3.3.1.	Técnicas.....	25
3.3.2.	Instrumentos	25
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	25
3.4.1.	Técnicas a emplear	25
3.4.2.	Descripción de los instrumentos	26
CAPITULO IV. RESULTADOS		27
4.1	Análisis de resultados	27
4.2	Contrastación de hipótesis	35
4.2.1.	Hipótesis general	35
4.2.2.	Hipótesis específicas 1	36
4.2.3.	Hipótesis específica 2.....	37
4.2.4.	Hipótesis específica 3.....	38
CAPITULO V. DISCUSIÓN		39
5.1	Discusión.....	39
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		41
6.1	Conclusiones.....	41
6.2	Recomendaciones	43
REFERENCIAS		45
7.1.	Fuentes bibliográficas.....	45
7.2.	Fuentes electrónicas.....	48
ANEXO		49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de planificación turística	27
Tabla 2: Niveles de regulación de los servicios turísticos.....	28
Tabla 3: Niveles de promoción turística.....	29
Tabla 4: Niveles de desarrollo económico	30
Tabla 5: Niveles de responsabilidad ambiental	31
Tabla 6: Niveles de desarrollo social.....	32
Tabla 7: Variable gestión turística municipal.....	33
Tabla 8: Variable desarrollo turístico sostenible	34
Tabla 9: Correlaciones entre las variables de gestión municipal y desarrollo turístico sostenible	35
Tabla 10: Correlaciones entre desarrollo turístico sostenible y planificación turística	36
Tabla 11: Correlaciones entre desarrollo turístico sostenible y regulación de los servicios turísticos.....	37
Tabla 12: Correlaciones entre desarrollo turístico sostenible y promoción turística	38

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Niveles de planificación turística	27
Figura 2: Niveles de regulación de los servicios turísticos	28
Figura 3: Niveles de promoción turística	29
Figura 4: Niveles de desarrollo económico	30
Figura 5: Niveles de responsabilidad ambiental.....	31
Figura 6: Niveles de desarrollo social	32
Figura 7: Variable gestión turística municipal	33

RESUMEN

El presente estudio se propuso determinar la relación existente entre gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020. En el desarrollo del trabajo se usó un enfoque cuantitativo, con un diseño metodológico de tipo descriptivo-correlacional, no experimental, corte transversal, de método hipotético-deductivo y estadístico. La población se conformó por 58 proveedores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul. Para obtener la información se usó la encuesta como técnica de investigación y el cuestionario como instrumento. La investigación concluye que, si existe relación significativa y proporcional entre las variables gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020 ($r_s = 0.778, p=0.000$).

Palabras claves: gestión municipal, desarrollo turístico sostenible, prestadores de servicios turísticos.

ABSTRACT

The present study set out to establish the existing relationship between municipal management and sustainable tourism development in the Cerro Azul district, 2020. In the development of the work, a quantitative approach was used, with a descriptive-correlational, non-experimental research methodology. cross section, hypothetical-deductive and statistical method. The study population was made up of 58 tourism service providers from the Cerro Azul district. To obtain the information, the survey was used as a research technique and the Likert scale-type survey questionnaire as an instrument. The research concludes that there is a statistically significant and directly proportional relationship between the variable municipal management and sustainable tourism development in the Cerro Azul district, 2020 ($r_s = 0.778$, $p = 0.000$).

Keywords: municipal management, sustainable tourism development, tourism service providers.

INTRODUCCIÓN

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), la actividad turística significa para muchos pueblos una fuente importante de ingresos económicos, cuyo crecimiento se ve influenciado además por la gran diversificación y competitividad entre destinos turísticos. Las entidades gubernamentales representan una pieza fundamental encargados de promover una actividad turística sostenible que beneficie a la comunidad receptora y contribuya a conocer, promover la sostenibilidad económica y la difusión de sus valores intrínsecos (Leonardo, 2017).

El distrito de Cerro Azul, comprende uno de los dieciséis distritos de la provincia de Cañete, y presenta una variada gama de atractivos turísticos clasificados como naturales y culturales, demostrando el gran potencial para generar interés de los turistas nacionales y extranjeros, sin embargo, no es fácil evidenciar una labor planificada ni participativa, que trae como consecuencia un flujo turístico poco constante que no genera beneficios económicos, sociales, culturales a la comunidad receptora.

El presente estudio planteó el objetivo de conocer la relación existente entre la gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el Distrito de Cerro Azul, estructurándose de la siguiente manera:

En el capítulo I: Planteamiento y formulación del problema, objetivo, delimitación de la investigación.

En el capítulo II: comprende aspectos relacionado a las teorías, antecedentes nacionales e internacionales, bases filosóficas, términos básicos, hipótesis y operacionalización de variables.

En el capítulo III: Se considera el diseño metodológico, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de información.

En el capítulo IV: Se muestran los resultados del estudio y la contrastación de hipótesis.

En el capítulo V: Se consideran la discusión de los resultados con los antecedentes de la investigación.

En el capítulo VI: Se especifican las conclusiones y recomendaciones del estudio.

En el capítulo VII: Se establecen las fuentes bibliográficas.

El desarrollo del presente estudio cumplió con la normativa exigida por la Universidad.

Los autores

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El turismo representa una actividad económica que generan en el corto plazo beneficios económicos y sociales para algunos destinos turísticos que viven de esta actividad. En el Perú y el Mundo son muchas las formas de hacer turismo, sin embargo, algunas de estas actividades generan un alto impacto negativo al ambiente y a la sociedad en el largo plazo, pero para la mayoría de personas vinculadas al sector, esto resulta imperceptible o al menos nos dan a entender ello. Así como el turismo tiene repercusiones positivas, es importante también identificar cuáles son las consecuencias económicas, sociales y medioambientales que afectan o podrían afectar el grado de satisfacción de los requerimientos del turista y la comunidad anfitriona.

En tal sentido, es responsabilidad principalmente de las entidades gubernamentales desarrollar acciones que permitan gestionar una actividad turística sostenible, asegurando la participación efectiva de la comunidad. Las investigaciones demuestran que, si el turismo no se gestiona de manera adecuada, no tendrá buenos resultados en el largo plazo.

La base de un buen desarrollo del turismo sostenible depende principalmente de la gestión municipal y la predisposición de sus autoridades para trabajar en beneficio de su sector y para su comuna. Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) una eficiente y propicia gestión municipal del turismo fortalece el desarrollo sostenible de los destinos turísticos, resaltando la importancia de los instrumentos de planificación territorial, el ordenamiento territorial, el manejo controlado de aquellos impactos generados por el sector turismo a nivel local y el desarrollo de programas y proyectos turísticos e invoca a todos los gobiernos locales y regionales a enfocarse en esa misma dirección para consolidarnos a nivel destino turístico nacional e internacional.

El distrito de Cerro Azul se encuentra localizado en el km 132 de la Panamericana Sur y pertenece a la provincia de Cañete, es un distrito que goza, por lo general, de un clima cálido y bastante saludable, por lo que en verano es bastante concurrido por madrugadores veraneantes. Este distrito cuenta con un potencial turístico conformado por sitios arqueológicos como el complejo arqueológico el Huarco declarado Patrimonio Cultural de

la Nación, el muelle que data desde la segunda década del siglo XX, el monumento japonés cuya edificación es de inicios del siglo XXI, el puerto o caleta de Cerro Azul, además de sus hermosas playas que constituyen un lugar apropiado para surfistas, amantes de la pesa y la gastronomía

En la actualidad la municipalidad no ha desarrollado un proyecto sostenible ya que el flujo turístico más alto comprende los meses de verano que van de diciembre a abril y en los meses de invierno la falta de difusión y promoción impiden la llegada de turistas. Asimismo, el débil fortalecimiento de capacidades de la población al momento de recibir a los turistas y se evidencia al momento de brindarles la información turística adecuada, el escaso número de guías profesionales que brinden una detallada información a través de casetas informativas o en medios radial o por escrito, así como, la falta de capacitación al equipo de trabajo de los negocios que prestan servicios turísticos, hacen que la imagen del turista sobre el distrito sea pésima frente a sus destinos competidores y de seguir con los problemas antes mencionados, lo único que se lograría es hacer que el turista desista de visitar el distrito de Cerro Azul, sin permitir la dinamización económica que se vea reflejado en la contribución socioeconómica de este sector para con la comunidad.

Finalmente, reafirmamos que el turismo es un sector transversal, que requiere el apoyo de todos los sectores y la participación de la población que está involucrada directa e indirecta a la actividad turística, que junto a la eficiente gestión municipal participativa se logrará el anhelado objetivo de lograr un turismo sostenible para el distrito, que beneficie a todo el pueblo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre planificación turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020?

¿Qué relación existe entre regulación de los servicios turísticos y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020?

¿Qué relación existe entre promoción turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación existente entre gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación existente entre planificación turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.

Conocer la relación existente entre regulación de los servicios turísticos y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.

Identificar la relación existente entre promoción turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.

1.4 Justificación de la investigación

La gestión municipal del turismo es una necesidad de suma importancia para generar desarrollo en la localidad, debido a que, el distrito de Cerro Azul recibe turistas entre nacionales y extranjeros, pero no lo suficiente como para aprovechar el gran potencial turístico que este presenta, Sin embargo, en la localidad ya se está generando un movimiento económico que genera empleo directo e indirecto para la población en los tres meses de veranos. En tal sentido, el gobierno local debe de garantizar el uso sostenible de

los recursos turísticos, y debe mostrarse más cercano a la población para identificar sus carencias o necesidades de su población, asimismo, gestionar las acciones de promoción y difusión del turismo local proporcionando una labor armoniosa y participativa entre el sector público y privado.

Esta investigación permitirá generar conocimiento práctico y teórico para lograr un mejor entendimiento entre las teorías de gestión municipal y desarrollo turístico local del distrito, por tanto, la Municipalidad es el eje central de la sostenibilidad turística ejecutando proyectos turísticos como carreteras con accesos a zonas naturales y turísticas, promoción constante de su gastronomía, costumbres, artesanías que son muy importantes para lograr la sostenibilidad económica del sector en el distrito de Cerro Azul.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

El trabajo se desarrollará en el distrito de Cerro Azul, provincia de Cañete.

1.5.2 Delimitación Social

El trabajo incluirá a los empresarios del sector turismo del distrito de Cerro Azul.

1.5.3 Delimitación temporal

El trabajo se desarrollará durante los meses de abril a diciembre de 2020.

1.5.4 Delimitación conceptual

Las entidades gubernamentales representan una pieza fundamental encargados de promover una actividad turística sostenible que beneficie a la comunidad receptora y contribuya a conocer, promover la sostenibilidad económica y la difusión de sus valores intrínsecos (Leonardo, 2017).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) conceptualiza al turismo sostenible como aquella actividad que busca satisfacer los requerimientos de los turistas creando una experiencia memorable del visitante, favoreciendo el desarrollo económico, que ayude a mejorar la calidad de los pobladores de la comunidad receptora, preservando

los recursos naturales y el ambiente donde se desarrolla la actividad turística” (Citado en Tinoco, 2003, p. 48).

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación es viable dado que se cuenta con los recursos humanos, materiales y económicos suficientes para cumplir con los objetivos de la investigación.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

García (2017), en su estudio titulado “*modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades Manabitas, Ecuador*”, planteó proponer un modelo de gestión turística para promover el turismo comunitario en la provincia de Manabí, Ecuador, que permita determinar procesos de planificación, organización y dirección de las actividades a favor de la comunidad por el Gobierno local, que favorezca la inversión. La investigación utilizó un diseño metodológico de análisis comparativo de modelos de desarrollo turístico. La investigación concluye que, que los elementos que condicionan el éxito de una planificación es la eficiente gobernanza y la capacidad que tiene de integrar todos los recursos para cumplir con el objetivo, identificando a los principales participantes del grupo de interés como estrategia inevitable para cumplir con los objetivos para desarrollar un turismo sostenible en dicho espacio geográfico.

Rodríguez (2016), en su investigación titulada “*gestión local del turismo: el municipio y su rol en el desarrollo turístico en Chile*”, propuso analizar el rol desempeñado por los gobiernos locales respecto al desarrollo del turismo en Chile a través de la caracterización de atributos y funciones de la gestión institucional local. Se desarrolló mediante un enfoque metodológico de enfoque cualitativa, utilizando como técnicas la revisión sistemática de estudios anteriores, revisión documental y la etnografía. La investigación obtuvo como resultados la identificación de nueve áreas de acción, resaltando la característica de actividad “no exclusiva”, e identificando al grupo de interés que intervienen en el proceso de desarrollo turístico local. Se pudo identificar la necesidad de proponer instrumentos de planificación turística, que podrá facilitar el cumplimiento de las exigencias del sector relacionándolo siempre a generar un desarrollo sustentable.

Orgaz y Cañero (2015) en su trabajo de investigación titulado “*ecoturismo y desarrollo sostenible. Un estudio de caso en comunidades rurales de República Dominicana*”, planteó conocer la percepción que tienen los pobladores sobre el desarrollo ecoturístico sostenible y, también identificar el grado de apego de los pobladores de las comunidades

rurales. El enfoque utilizado en el estudio es cuantitativo, descriptivo, transversal. La investigación concluye que los pobladores poseen una alta percepción sobre el ecoturismo, a tal punto de considerarla como una actividad que promueve el desarrollo sostenible, evidenciándose que la comunidad muestra una alta satisfacción. Finalmente, la investigación resalta que el Monumento Natural Saltos de la Damajagua es percibido como un recurso sostenible para las comunidades rurales próximas.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Alvarado (2018), en su estudio titulado “*la gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del distrito de Ilabaya, provincia Jorge Basadre, periodo 2017*”, planteó como propósito conocer la relación entre gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del distrito, con un diseño metodológico de tipo relacional, descriptivo, con enfoque cuantitativo, habiéndose aplicado una encuesta a 10 funcionarios del gobierno local y una encuesta dirigida a 80 pobladores. La investigación concluye que no existe relación entre la gestión turística municipal y desarrollo socioeconómico del distrito durante el año 2017. Además, desde la perspectiva de los pobladores, consideran que la gestión turística municipal es ineficiente, con un bajo desarrollo socioeconómico.

García (2018), en su investigación titulada “*gestión municipal y desarrollo turístico en el distrito de Ancón de la provincia de Lima, año 2017*”, planteó como objetivo conocer la relación que existe entre el desarrollo turístico de Ancón y la gestión municipal de dicha municipalidad, como diseño metodológico usó el tipo de investigación cuantitativa, descriptivo, correlacional, se usó el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica. La investigación concluye que, entre ambas variables existe una relación baja, y esto debido a que los trabajadores de la misma municipalidad, perciben que no hay políticas públicas que promuevan el desarrollo turístico en la localidad.

Huamán (2018) en su estudio titulado “*gestión municipal para el desarrollo turístico en el distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas, región Apurímac*”, desarrolló un enfoque metodológico cuantitativo, transaccional – descriptivo. El propósito de la investigación fue describir la gestión municipal para el desarrollo turístico en el distrito de

Pacucha. La investigación concluye que el 45,83 % considera que la gestión Municipal en el distrito es mala, mientras que el 41,67 % considera que solo a veces planifican la actividad turística, el 35,42 % de los encuestados aprecian que casi nunca organizan las actividades turísticas en la Municipalidad, y el 41,67 % consideran que la Municipalidad dirige acciones a favor del turismo. Finalmente, concluye que la gestión municipal de Pacucha tiene una mala apreciación desde la perspectiva de los prestadores de servicios, que no se evidencia en un desarrollo turístico, persiguiendo la necesidad de trabajar más en el desarrollo de una oferta turística que incremente el flujo de visitantes.

Del Águila (2017), en su trabajo de investigación titulado *“La Gestión Municipal en el desarrollo Turístico en la Provincia de Rioja. San Martín, 2017”*, se propuso analizar la gestión municipal en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja en el año 2017. La población estuvo formada por trabajadores que laboran en la Municipalidad y prestadores de servicios turísticos de la provincia de Rioja, como técnica se utilizó la entrevista, que fue realizada al representante de la Municipalidad y a 29 empresarios y la encuesta aplicada a 382 turistas, cuya percepción nos servirá para conocer la gestión turística municipal de Rioja. La investigación concluye que la Municipalidad Provincial de Rioja no está contribuye al desarrollo turístico de la provincia de Rioja, son los empresarios quienes evidencian que sus empresas de servicios turísticos no reciben el apoyo de la municipalidad, causándoles insatisfacción, Asimismo, la investigación denota que los turistas si se muestran muy satisfechos de su visita a Rioja.

2.2.Bases teóricas

2.2.1 Gestión turística

El organismo rector de turismo a nivel nacional es el MINCETUR y como tal, trabaja políticas en materia de turismo y artesanía que son trabajadas con los gobiernos locales y regionales para promover y desarrollar una actividad turística sostenible a través de una adecuada gestión.

“Las municipalidades son instituciones del gobierno local, que se encargan de dirigir la voluntad popular. Se constituyen como personas jurídicas de derecho público, pero que tienen una autonomía financiera y administrativa respecto a los asuntos que les correspondan o estén bajo su jurisdicción. Estas instituciones se manejan y cumplen lo dispuesto en las leyes y otras disposiciones legales que se dan a nivel general y se encuentran conforme con la constitución política del país a fin de regular actividades” (Granados, 2000, p. 53).

El municipio es una institución que representa ser estratégico en la gestión local de la actividad turística, desde la planificación hasta el desarrollo del producto turístico desde una perspectiva territorial. En el Art. 82, inciso 15 de la Ley Orgánica de Municipalidades se indica que la “Municipalidad es la responsable de fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a este fin, en cooperación con las entidades competentes” y “en el marco del proceso de descentralización, los gobiernos locales deben ser eficientes en la ejecución de sus funciones” (Torres, 2005, p. 4).

Granados Maguiño (2000), menciona que:

Los gobiernos locales tienen la función de planificar, ejecutar y promover todo un conjunto de actividades destinadas a proveer al ciudadano el ambiente adecuado para el regocijo de sus necesidades vitales con un financiamiento propio de los recursos municipales.

Sin embargo, lograr que los municipios consideren al sector turismo dentro de su plan operativo institucional como un aspecto relevante, concientizándose que la mejora y el perfeccionamiento de la actividad turística se logra cuando se hace un trabajo participativo, sistemático y en equipo, puesto que toda estrategia que se emprenda a

nivel local tendrá sus propias implicancias a un nivel macro regional y nacional” (Rodríguez, 2015, p. 42).

Los recursos turísticos se localizan generalmente en espacios que comprenden los máximos representantes de los gobiernos locales, son los encargados de la gestión del turismo. No obstante, la experiencia permite observar que, en la totalidad de los municipios turísticos, ven limitado sus tareas y pueden constituirse como barreras para conseguir un sostenido proceso en la actividad turística.

La existencia de un producto turístico se encuentra condicionado a la presencia de recursos turísticos, instalaciones turísticas, planta turística e infraestructura, dichos elementos son necesarios para el funcionamiento del producto turístico. Además, es necesario la existencia de una superestructura que regule la actividad turística y tenga la capacidad de integrarlas con todas las organizaciones tanto del sector público como privado, demostrando su alto grado participativo, a fin de proponer y describir un conjunto de normatividad que ayuden a regular las operaciones propias del sector (Granados, 2000, p. 53).

Conseguir que las municipalidades integren la actividad turística dentro de su misión anual como prioridad, es uno de los objetivos del MINCETUR, en tal sentido, en el 2017, en relación al Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, se propuso la meta 38, un trabajo que solicitaba a las municipalidades a elaborar y ejecutar el plan de Desarrollo turístico Local (PDTL), con el objetivo de que las municipalidades trabajen sus tareas eficientemente respecto a la actividad turística de su pueblo.

Las funciones que tienen las municipalidades en materia de turismo a nivel local se desarrollan en nueve áreas de acción que según Boullon (1990) son “información, facilitación, promoción, fomento de inversiones, controlador de servicios, capacitación, asistencia técnica y planificación e investigación” (citado por Rodríguez, 2015, p. 43)

La gestión municipal se hace partícipe a todo el grupo de interés con el único objetivo de realizar una labor que permita lograr un destino turístico exitoso que tenga la capacidad de atraer turistas que disfruten su estadía con el cumplimiento de sus

expectativas. En tal sentido, la Municipalidad es la institución que ejerce liderazgo para la gestión y desarrollo del sector turismo en su localidad, encargándosele la misión de gestionar y dirigir el sector con la participación de los demás actores locales, quienes tendrán un solo objetivo, lograr el crecimiento sostenido de los destinos turísticos (Hassinger, 2020, p. 167).

La revisión de la literatura nos permitió abordar la variable gestión turística municipal en las siguientes dimensiones que son importantes en el desarrollo de la presente investigación. Las teorías revisadas nos indican que una adecuada gestión turística municipal involucra un exhaustivo trabajo en planificación turística y una adecuada regulación de servicios turísticos que, permitan el desarrollo sostenible de los productos turísticos que, serán ofertados o promocionados a los potenciales consumidores-turistas.

Planificación turística

La necesidad de planificar aparece cuando en el ámbito turístico se desarrollan intervenciones en diferentes servicios públicos, lo que generaría un riesgo evidente de dispersión de esfuerzos. La planificación y gestión del sector turismo, siempre ha estado vinculado a políticas públicas desde el cumplimiento de los objetivos de planificación (físico, económico, social, urbano, etc.) y el trabajo referido a las decisiones que se toman desde una óptica política hasta lo administrativo (Martínez y Escalona, 2012).

“Comprende el resultado de todo un proceso lógico de pensamiento que le permite al hombre analizar la realidad adyacente y establecer los medios necesarios para transformar la situación de acuerdo a los intereses y aspiraciones del espacio geográfico. Resulta así, que la forma más eficiente para planificar consiste en examinar objetivamente una realidad y generar las condiciones adecuadas que den solución al problema identificado” (Molina y Rodríguez, 2005, p. 51).

Regulación de servicios turísticos

Los servicios turísticos son uno de los elementos importantes del producto turístico, sin estos servicios, los turistas no tendrían comodidades para desplazarse y pasar una

estancia agradable en el destino turístico. Para garantizar la calidad en la prestación del servicio, el gobierno ha dispuesto un marco normativo que regule todas las actividades.

El marco normativo del sector turismo comprende un conjunto de normas legales que regulan la actividad turística de los servicios turísticos; y su interacción y coordinación con los distintos niveles de gobierno. El MINCETUR normativiza cada uno de los servicios turísticos mediante normativa legal, indicando cuáles son los requerimientos, obligaciones y responsabilidades determinadas que deben cumplir cada uno de ellos” (Art. 27°, Ley general de turismo).

Promoción turística

La comunicación o promoción del producto turístico resulta un aspecto fundamental dentro del marketing y dentro de la gestión de un producto turístico, pues ningún lugar es visitado si no es reconocido por los turistas y, para ello es necesario aplicar un conjunto de herramientas que permitan la difusión de dicho producto turístico.

Castillo-Palacio & Castaño-Palacio (2014) define a la promoción turística como:

Transmitir el mensaje de la propuesta de valor a clientes potenciales con el fin de lograr el convencimiento a través de una propuesta turística que sea capaz de satisfacer sus exigencias y sus demandas. La promoción turística debe proveer a los consumidores la información fidedigna y necesaria sobre los atractivos turísticos, la planta turística e infraestructura turística del destino, siendo el elemento diferenciador frente a la competencia, que generará confianza e influirá en la elección del destino y el respectivo proceso de compra (p. 739).

2.2.2 Desarrollo Turístico Sostenible

El desarrollo sostenible no es un término nuevo, es un término que se conocía desde la década de los 80 cuando la Comisión de Desarrollo y Medio Ambiente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) dio a conocer en su estudio intitulado en español como “nuestro futuro común”, es en este informe donde se trata por primera vez el término desarrollo sostenible, quienes aseveran que es responsabilidad de la humanidad

asegurar un desarrollo sostenible de todos los recursos existentes necesarios para la vida humana, de tal forma que la generación actual pueda satisfacer sus necesidades sin comprometer los recursos existentes para la satisfacción de las futuras generaciones” (Brundtland, 1987 citado en Gómez, s.f., p. 91).

El informe Brundtland indicaba que los hombres debían cambiar los modos de vida y la forma comercial, si no se tomaban medidas necesarias para contrarrestar altos niveles de degradación ecológica. Es pertinente manifestar que el informe refleja la opinión de políticos, científicos y ecologistas de todo el mundo (Lopez, López-Hernández y Ancona, 2005, p. 3).

En otro panorama, notamos que se define al desarrollo sustentable como el logro de dos objetivos importantes, uno que corresponde a la optimización de la calidad de vida de sus pobladores y el segundo corresponde a no comprometer los recursos de las futuras generaciones. En términos prácticos, el desarrollo sostenible ha avanzado con ciertas debilidades, los mismos que no permitieron que se aplique en toda su extensión. El desarrollo sostenible se ubica dentro de una visión prometedora, donde se han definido los alcances normativos donde se enmarca la definición, siendo uno de los factores que ha ocasionado la poca credibilidad por parte de la comunidad científica (Madroñero y Guzmán, 2018, p. 127).

El concepto de sostenibilidad es aplicable a todos los sectores productivos, no estando exento la actividad turística, el estudio del turismo es complejo y debe ser estudiado desde múltiples disciplinas y enfoques, por consiguiente, no existe un único concepto del turismo, pero de algo que debemos estar seguro es que el turismo debe promoverse de forma sostenible, sin poner en riesgo los recursos turísticos para las generaciones futuras y cuyo enfoque este centrado en el equilibrio del aspecto ambiental, sociocultural y económico.

La OMT conceptualiza al turismo sostenible como “aquella actividad que tiene la capacidad de atender las necesidades de los turistas actuales y de los habitantes de las comunidades receptoras, protegiendo al mismo tiempo las oportunidades para las futuras generaciones. El turismo sostenible representa una vía de gestión eficiente hacia los recursos, con el objetivo de satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, con

un fiel respeto de la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (Cardoso, 2006, p. 8)

El futuro de la actividad turística depende irrestrictamente del correcto cumplimiento del objetivo de revalorizar y hacer sostenible el sistema turístico, cuyo crecimiento debe concentrar su atención en el cumplimiento de la capacidad de carga de los espacios turísticos, la mitigación de los impactos negativos generados por la actividad turística turistas y comunidad anfitriona, la mitigación de los impactos negativos derivados según las temporadas de la práctica del turismo, la conservación y revalorización del entorno social y cultural en los distintas zonas turísticas y la puesta en valor de la sostenibilidad turística (Estrategia Española de Desarrollo Sostenible, 2007, p. 56).

Actualmente, se han incluido indicadores de sostenibilidad en cada uno de los sectores económicos y el turismo no es la excepción, convirtiéndose su medición en una obligatoriedad. Contextualizaremos la aplicación del turismo y su sostenibilidad a través de la revisión documentaria de carácter institucional e internacional (Carta Mundial del Turismo Sostenible, 1995).

Características del turismo sostenible

Resulta importante conocer y mencionar las características que presenta el turismo sostenible dada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), dando los lineamientos a las instituciones quienes desarrollaran las estrategias adecuadas sobre sostenibilidad. Para la OMT el turismo sostenible debe:

- Promover un uso racional de los recursos naturales, conservando las fases ecológicas esenciales y conservando todos los recursos naturales y la biodiversidad.
- Valorar y respetar la identidad cultural de las poblaciones, conservando los recursos culturales y arquitectónicos, generando tolerancia.
- Asegurar actividades económicas con beneficios a largo plazo, generando oportunidades sociales, económicas, culturales para todos sus participantes.

Beneficios del turismo sostenible:

Según la OMT, el turismo sostenible debe incorporar un código de ética para el turismo y el turista:

- Se debe identificar los impactos generados por la actividad turística en un medio natural, cultural y humano.
- Deben equilibrarse los beneficios y costos obtenidos por la actividad.
- Promover la generación de empleo local directamente en las empresas turísticas.
- Estimular la inversión privada y la rentabilidad de empresas turísticas locales.
- Generar ingresos por concepto de divisas y promover la inversión en la economía local.
- Diversificar la economía de la localidad, promoviendo los espacios naturales y rurales.
- Lograr que las comunidades se entiendan y tomen las mejores decisiones a favor de su entorno.
- Planificar para lograr el aseguramiento de un desarrollo turístico que no exceda la capacidad de carga de un espacio geográfico.

Las teorías revisadas nos indican que el desarrollo turístico sostenible permite un adecuado desarrollo social, económico y responsabilidad ambiental.

a) Desarrollo económico

El desarrollo del turismo debe mantener equilibrado el interés social, económico, ecológico, integrándolas a toda actividad económica y recreativa con el objetivo de proteger y extender los valores naturales y culturales. Uno de las preguntas que nos hacemos es ¿cuál es el beneficio económico que genera el turismo? o ¿qué entendemos por desarrollo económico?

Se define como aquel proceso que integra aspectos socioeconómicos, que busca la expandir su capacidad económica, logrando el auto sostenimiento de dicha expansión para el progreso de la comunidad anfitriona. Además, se le define como un conjunto de fases de transformación social que permite mejorar paulatinamente las condiciones de vida de un grupo social” (Castillo, 2011, p. 2).

b) Responsabilidad ambiental

Núñez (2003) define a la responsabilidad ambiental como un proceso que asegura una eficiente gestión en el tratamiento de los residuos generado por las actividades económicas y previene potenciales impactos ambientales que se derivan por la vida humana, estimulando y desarrollando ecoeficiencia, logrando maximizar el beneficio ambiental de la actividad (Citado en Senior, Narváez, Fernández y Revilla , 2007).

Además, la responsabilidad ambiental se conceptualiza como la gestión eficiente y racionalizada de los recursos naturales, que posibilita la mejora y el bienestar de la generación actual sin complicar la calidad de vida que tendrán las futuras generaciones” (Ahumada, Pelayo y Arano, 2012).

c) Desarrollo social

Son acciones o actividades de una comunidad que se plantean con el fin de lograr un beneficio común, donde todo un grupo social se beneficie mejorando su calidad de vida y reduciendo los índices de pobreza, coadyuvando al progreso y desarrollo de una nación” (Ministerio de Cultura, p. 6).

2.3. Bases filosóficas

La literatura sobre gestión turística debe tratarse de forma genérica, holística, que se integra a diferentes aspectos como sociales, culturales, económicos, políticos, ambientales y territoriales a fin de fortalecer la actividad turística sostenible de un determinado espacio geográfico en un todo. Aunque, a nivel teórico, la gestión turística y el turismo sostenible tienen muchos aspectos relevantes en común, no obstante, es a nivel práctico cuando se pueden observar las diferencias, ya concierne un concepto político de gestión del destino turístico. La gestión turística comprende un análisis de las políticas sobre turismo lo que ayuda a comprender la compleja situación entre el rol que desempeña los distintos actores incluyendo las comunidades locales.

En ese sentido, entendemos que la gestión turística municipal comprende las acciones estratégicas que son propuestas, ejecutadas y lideradas por la máxima autoridad de un gobierno local, con el objetivo de orientar sus acciones a obtener resultados positivos del sector turismo que favorezca a todos sus integrantes y no tenga repercusiones negativas en el entorno.

Es preciso señalar que, algunas autoridades locales consideran a la actividad turística como “la última rueda del coche”, innecesaria, evidenciándose en sus acciones pocas estrategias propuestas en su localidad, con una deficiente gestión turística, a la misma que se le otorga un escaso presupuesto, lo que imposibilita el cumplimiento del objetivo propuesto.

La gestión turística municipal comienza desde la planificación del destino turístico, que ayudará a establecer metas a largo plazo que promuevan el desarrollo de la actividad turística del distrito, luego continua la fase de organización, y permitirá agilizar todos los recursos necesarios para cumplir con las metas establecidas en la fase anterior; todos estos recursos están direccionados por entidades gubernamentales, privadas y sociedad civil que se involucran directamente en la actividad turística que poseen las competencias necesarias para formar parte y tomar las riendas de las acciones estratégicas que coadyuvan a cumplir las metas propuestas, no sin antes corroborar que estas acciones sean supervisadas y controladas a efectos de conocer el grado de cumplimiento o avance de los mismos, fase propio de la gestión que sirve para plantear e implementar acciones correctivas o preventivas de una no conformidad en las estrategias planteadas.

La sostenibilidad en turismo, puede ser aplicado a cualquier modalidad de turismo, porque claramente busca el cumplimiento de las expectativas de los turistas actuales sin perjudicar los recursos que favorecerán a la satisfacción de las necesidades de los turistas en un largo plazo.

En consecuencia, el turismo sostenible ha sentado sus bases sobre la teoría de la sostenibilidad definida por la ONU, esta teoría trata de equilibrar tres pilares esenciales que promueven la sostenibilidad. El pilar social, que busca involucrar a la población local en su totalidad en el desarrollo de las actividades turísticas, reviviendo el sentido de pertenencia de los turistas, su autoestima, e identificándose con sus valores culturales del distrito, promoviendo una cultura turística e identidad cultural y favoreciendo la inclusión social de aquellas personas cuyos derechos han sido vulnerados. El pilar ambiental, que busca hacer un uso racional de los recursos naturales a fin de mitigar el uso irracional y consecuente agotamiento de los recursos, para favorecer este pilar es importante que los gestores de los recursos turísticos, las empresas de servicios turísticos y autoridades respectivas desarrollen un sistema de gestión ambiental con estrategias que minimicen los impactos negativos que perjudican el entorno ambiental. Finalmente, el pilar económico, es aquel que busca incrementar ingresos económicos por concepto de las actividades turísticas y que estos se distribuyan equitativamente entre todos los participantes, que les permita mejorar su calidad de vida de la comunidad anfitriona.

Se concluye, que la gestión turística municipal comprende un conjunto de acciones estratégicas propuestas y lideradas por la municipalidad, que involucra y promueve la participación de otros sectores dado a su condición de actividad holística y transversal, para promover el desarrollo de un turismo sostenible, que genere un beneficio común en el destino turístico con la satisfacción de los turistas, el beneficio económico y social de la comunidad anfitriona y la mitigación de los impactos ambientales del lugar y en definitiva todo esto se logra con una adecuada gestión de la actividad turística y con la predisposición y compromiso de sus autoridades.

2.4 Definición de términos básicos

Beneficios económicos: Se refiere a las riquezas obtenidas y beneficios producidos a través de la realización de distintas actividades a través de la mano de obra empleada de la población local o extranjera (Altamira y Muñoz, 2007, p. 696).

Calidad de servicios: Se define a través de las exigencias del cliente considerando las necesidades futuras en características medibles mediante la elaboración de un producto diseñado para dar satisfacción al mismo y a un precio accesible. (Deming, 1989 citado en (Duque, 2005, p. 67).

Coordinación público-privada: son colaboraciones voluntarias realizadas a través de las ventajas de cada participante, resaltando sus fortalezas, asignando los recursos de forma óptima logrando resultados mutuos y beneficiosos de manera sostenible. (AECID, 2013, p. 13).

Creación de negocios turísticos: corresponde un proceso de realizar y ofrecer nuevas oportunidades para generar beneficios económico-sociales que, produce bienes y servicios para el mercado turístico (Corchero, p. 74).

Cuidado del medio ambiente: Se refiere al mantenimiento y la utilización racional de los recursos naturales, conservando sus orígenes, evitando así la contaminación y degradación de sus espacios (ONG ADG, p. 2-3).

Cumplimiento de expectativas: asociados a la satisfacción del producto o servicio presentado, aludiendo a que la predicción de lo que se espera puede estar más relacionada con la satisfacción final del usuario en comparación con la percepción que éste tenga del producto en sí mismo (Perez, 2015, p. 12).

Cumplimiento de requisitos mínimos: Son disposiciones atribuidas a los órganos competentes en materia de turismo (MINCETUR, 2018).

Influye en la elección del destino: Es un proceso que involucra las necesidades del cliente el cual evalúa las distintas alternativas y de acuerdo con las expectativas se realizara una elección. Acción determinada por la actitud y la influencia de la sociedad (Fernandes y Bezerra, 2015, p. 207-208).

Confianza y credibilidad: Es la actitud que determina el futuro sobre la conducta del turista, en la medida que este depende de lo que uno ofrece al turista sea de garantía y no sea falso para lograr una posible compra o visita a futuro y obtener clientes fieles (Yañez, Ahumada y Cova, 2006, p. 12).

Integración de la comunidad: Debe visualizarse en el contexto de la planificación del crecimiento y contribuye a la asignación de los recursos con eficiencia para el progreso de la comunidad (Lean, 2019, p.3).

Manejo de residuos sólidos: Es el aprovechamiento de productos que ya han tenido su vida útil el cual mediante una recolección con estrictas medidas se pueden obtener beneficios ambientales y económicos y lograr una metodología práctica que puede aplicarse a cualquier comunidad (Organismo de evaluación y fiscalización ambiental, 2013, p. 15).

Marco Normativo del sector turismo: Es el conjunto de normas reglamentarias sobre la actividad turística y se aplica en todos los niveles del gobierno como entidades públicas y privadas relacionadas al turismo.

Mejora de las instalaciones turísticas: Consiste en la optimización de aquellas instalaciones físicas que se relacionan directamente con el recurso o atractivo turístico y se utilizan para realizar la visita turística (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011, p. 5).

Mejora de la calidad de vida: Es la percepción por parte de los integrantes de una localidad el cual se les ofrece oportunidades para alcanzar un estado de felicidad y realización personal mediante actividades en un determinado lugar (Salas, 2013, p. 40).

Optimización del capital humano: Comprende todas las fortalezas de una persona como sus conocimientos, y destreza de todos los implicados en una organización, incluyendo sus valores el cual será de mucha importancia para realizar una posible gestión (Cuestas, 2003, p. 4).

Participación ciudadana: Significa que es de mucha importancia para una gestión considerar de manera responsable las opiniones libres de los ciudadanos que forman parte de dicha ciudad el cual aportara mucho para realizar una buena toma de decisiones (Jurado Nacional de Elecciones, 2008, p. 8).

Participación en las actividades culturales: Las actividades artísticas y artesanales han evolucionado gracias a las nuevas tecnologías, y además ven por conveniente hacer partícipes a la población en sus actividades como anfitriones resaltando los valores de su comunidad. (Troitiño y Troitiño Torralba, 2016, p. 25).

Participación en la gestión municipal: Los ciudadanos de la comunidad tienen la posibilidad de intervenir en cuanto a las gestiones que se realizara en un futuro por parte de la municipalidad, evaluando las acciones que apunten a la solución de los problemas en los distintos ámbitos (Ministerio del Interior y Seguridad Pública Chile, 2016, p. 26).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación estadísticamente significativa entre planificación turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.

Existe relación estadísticamente significativa entre regulación de los servicios turísticos y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.

Existe relación estadísticamente significativa entre promoción turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Participantes
GESTIÓN MUNICIPAL	Planificación turística	Ordenamiento territorial	1	
		Mejora de las instalaciones turísticas	2	
		Situación de los servicios básicos	3	
		Situación de los servicios turísticos.	4	
	Regulación de los servicios turísticos	Cumplimiento de la norma	5	
		Supervisión de los negocios	6	
		Cumplimiento de las condiciones de calidad	7	
		Sanciones	8	
	Promoción turística	Participación en ferias	9	
		Elaboración de folletos turísticos	10	Prestadores
		Promoción online	11	de servicios
	Desarrollo económico	Redes sociales	12	turísticos del
		Creación de empleos	13	distrito de
		Sueldos justos	14	Cerro Azul.
Beneficios económicos		15		
Creación de negocios		16		
Uso adecuado de los recursos		17		
Responsabilidad ambiental		18		
DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE	Responsabilidad ambiental	Cuidado de los recursos naturales	19	
		Contaminación ambiental	20	
		Gestión de residuos sólidos	21	
	Desarrollo social	Mejora de la calidad de vida	22	
		Seguridad ciudadana	23	
		Respeto al turista	24	
		Participación ciudadana		

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque de la investigación

Según el objetivo del estudio, el enfoque utilizado es cuantitativo, toda vez que, todos los datos obtenidos tendrán un tratamiento estadístico para ser analizados por los investigadores.

3.1.2 Tipo

Para dar cumplimiento al objetivo del estudio, especificamos que el tipo de investigación es básica debido a que se tomaran referencias de teorías existentes sobre las variables de investigación que se adaptaran a un contexto turístico.

3.1.3 Diseño

El diseño de investigación desarrollado es no experimental, debido a que ninguna de las dos variables de investigación fueron manipuladas. El investigador actuó como observador.

3.1.4 Nivel de investigación

Para dar cumplimiento al objetivo del estudio, especificamos que el nivel de investigación es descriptivo-relacional porque busca conocer la relación entre las variables gestión turística municipal y desarrollo turístico sostenible (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152-154).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La unidad de análisis estará conformada por todos los prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul, según información brindada por la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines del distrito. La población está conformada por 58 prestadores de servicios turísticos.

Prestadores de servicios turísticos	Cantidad
Hospedajes	23
Restaurantes	27
Servicio de cuatrimotos	04
Servicio de surf	04
TOTAL	58

3.2.2 Muestra

La muestra comprende una pequeña parte de la población que poseen características iguales (Hernández, et al., 2014, p. 175). En vista que nuestra población estuvo conformada por 58 empresas que proveen servicios turísticos en el distrito de Cerro Azul, y siendo posible acceder a ella sin restricciones, se trabajará con el total de la población.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta y observación, que serán propicias para obtener la mayor cantidad de información y relacionarlas con nuestras variables de investigación.

3.3.2. Instrumentos

Se utilizó como instrumento el cuestionario de encuesta que estará conformado por un total de 24 preguntas sobre nuestras variables de investigación gestión municipal y desarrollo turístico sostenible.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

3.4.1. Técnicas a emplear

Se empleará la técnica de encuesta, que estará dirigido a los empresarios del sector turístico del distrito de Cerro Azul.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

- Los cuestionarios estuvieron compuestos por 24 ítems que se miden en una escala de tipo Likert, a las que se les asignó 12 ítems por variable.
- La muestra seleccionada es censal, incluyendo a todos los prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul.
- Se aplicó la encuesta a los propietarios de las empresas turísticas.
- Toda la información recolectada se procesó en el programa Excel, obteniéndose información que se procesaron en el software estadístico SPSS, que permitió graficar la información con tablas y figuras.
- Para obtener el grado de relación existente entre las variables se trabajó estadísticamente con el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1: Niveles de planificación turística

		Cantidad	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	12	20,7	20,7	20,7
	Regular	29	50,0	50,0	70,7
	Bueno	17	29,3	29,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

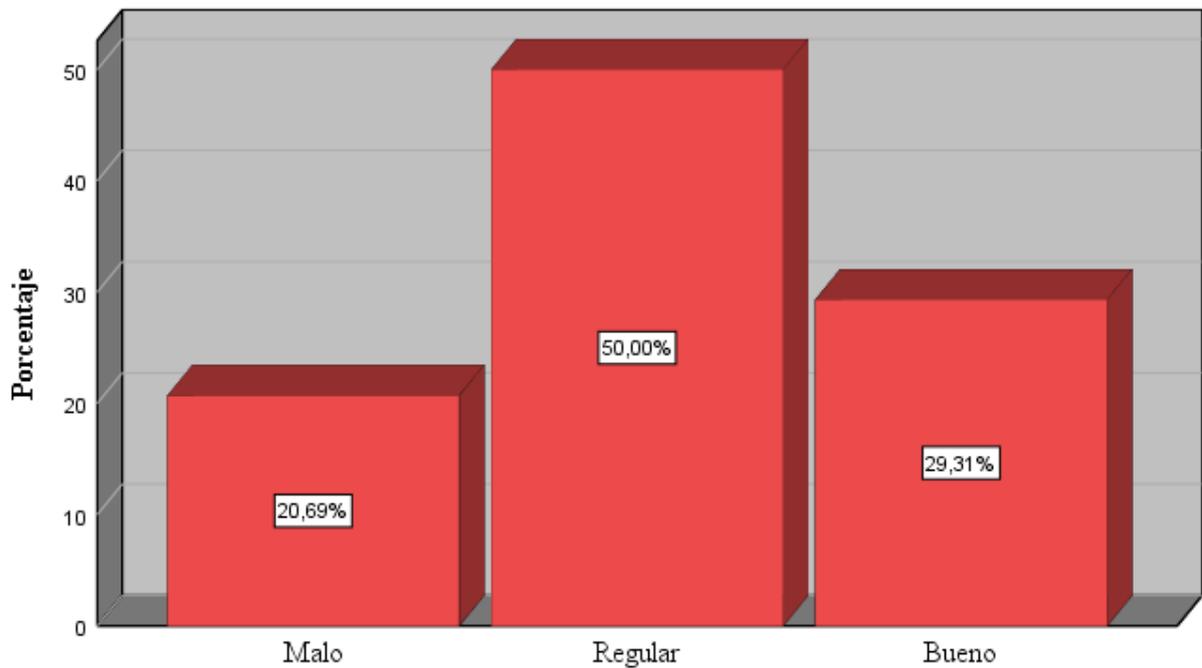


Figura 1: Niveles de planificación turística

Fuente: elaboración propia

Según los datos observados en la tabla 1, los prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul en un 21% consideran que el nivel de planificación turística en el distrito es malo, por otro lado, el 50% consideran que hay un nivel regular de planificación turística, mientras que el 29% consideran que el nivel de planificación turística en el distrito es bueno. Se concluye que la mayoría de prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul (50%) consideran que el nivel de planificación turística es regular, y no han evidenciado cambios en la realidad turística del distrito.

Tabla 2: Niveles de regulación de los servicios turísticos

		Cantidad	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	19	32,8	32,8	32,8
	Regular	24	41,4	41,4	74,1
	Bueno	15	25,9	25,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

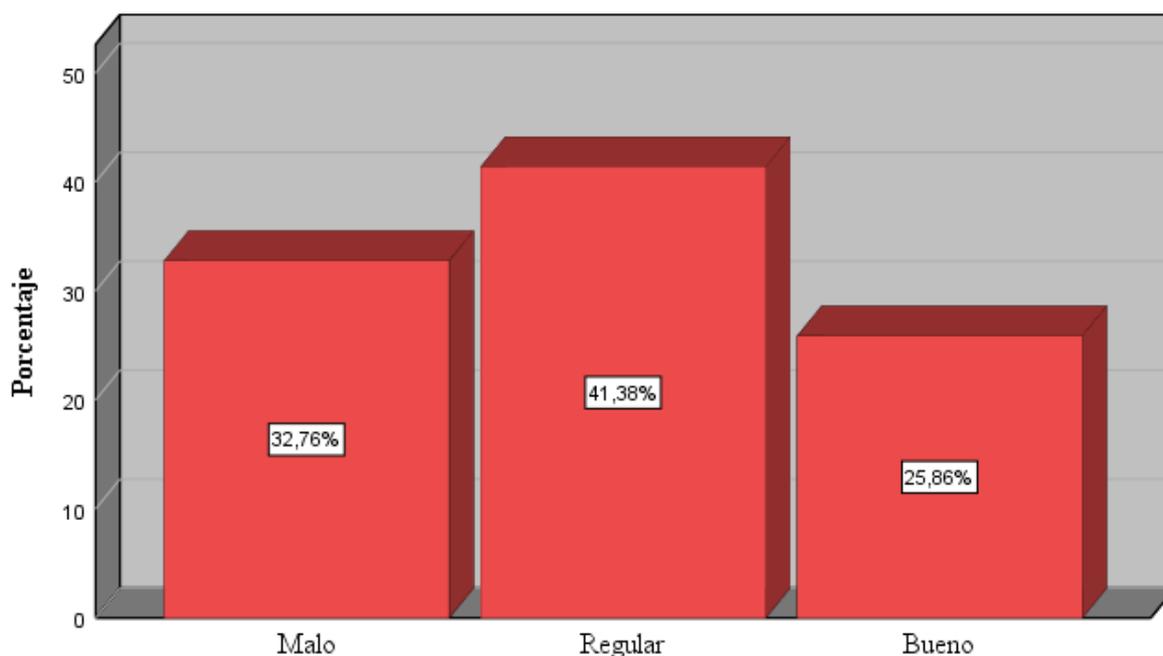


Figura 2: Niveles de regulación de los servicios turísticos

Fuente: elaboración propia

Según los datos observados en la tabla 2, los prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul en un 33% consideran que el nivel de regulación de servicios turísticos en el distrito es malo, por otro lado, el 41% consideran que hay un nivel regular en la supervisión de servicios turísticos, mientras que el 26% consideran que el nivel de regulación turística en el distrito es bueno. Se concluye que la mayoría de prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul (41%) consideran que el nivel de regulación de los servicios turísticos es regular, notándose que muchos negocios hacen caso omiso de las condiciones mínimas de calidad en la prestación del servicio y la formalización de sus negocios, perjudicando la imagen del destino.

Tabla 3: Niveles de promoción turística

		Cantidad	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	2	3,4	3,4	3,4
	Regular	36	62,1	62,1	65,5
	Bueno	20	34,5	34,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

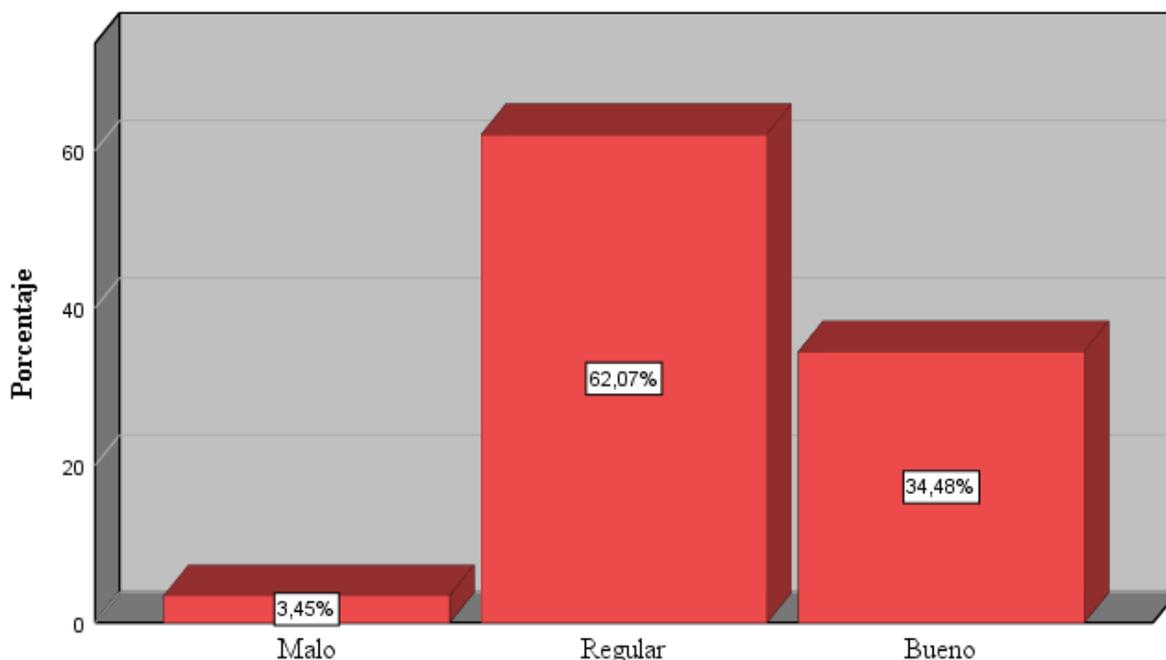


Figura 3: Niveles de promoción turística

Fuente: elaboración propia

Según los datos observados en la tabla 3, los prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul en un 4% consideran que el nivel de promoción turística en el distrito es malo, por otro lado, el 62% consideran que hay un nivel regular en la promoción turística, mientras que el 34% consideran que el nivel de promoción turística en el distrito es bueno. Se concluye que la mayoría de prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul (62%) consideran que el nivel de promoción turística es regular, y han notado la Municipalidad realizó acciones promocionales por las redes sociales y participando de los eventos organizados por Mincetur y PromPerú.

Tabla 4: Niveles de desarrollo económico

		Cantidad	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	20	34,5	34,5	34,5
	Regular	25	43,1	43,1	77,6
	Bueno	13	22,4	22,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

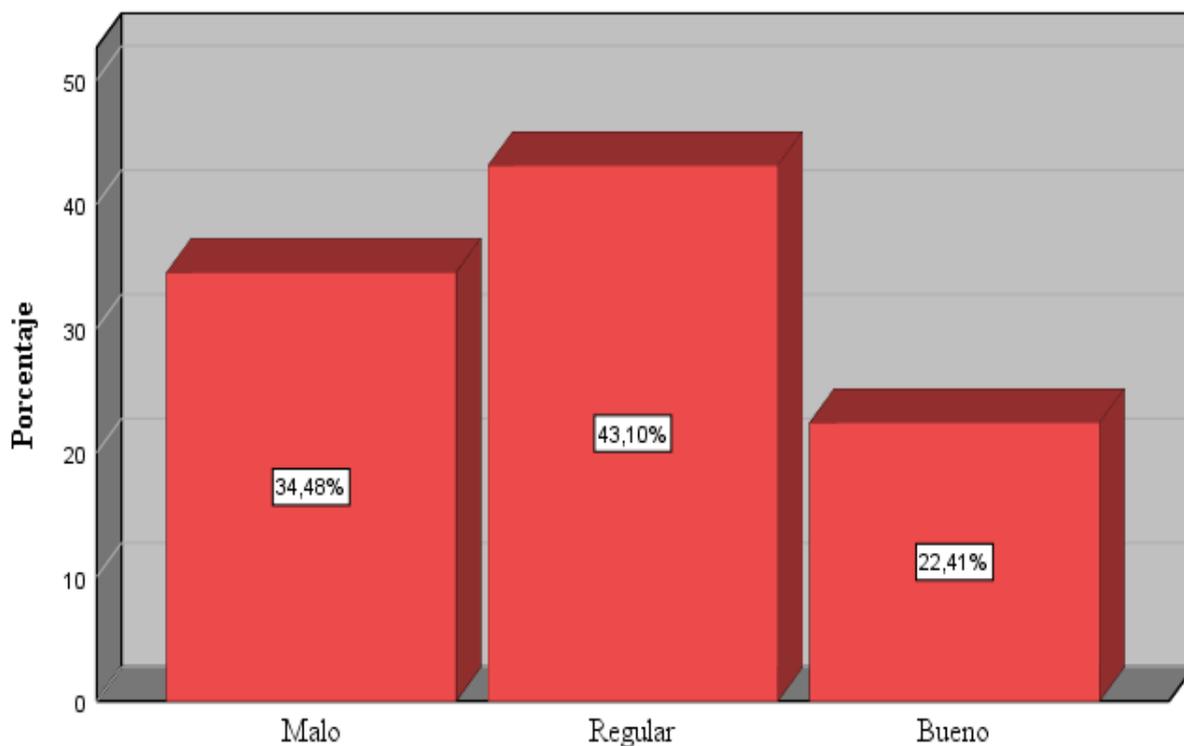


Figura 4: Niveles de desarrollo económico

Fuente: elaboración propia

Según los datos observados en la tabla 4, los prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul en un 34% consideran que el nivel de desarrollo económico en el distrito es malo, por otro lado, el 43% consideran que hay un nivel de desarrollo económico regular, mientras que el 22% consideran que el nivel de desarrollo económico en el distrito es bueno. Se concluye que la mayoría de prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul (62%) consideran que el nivel de desarrollo económico es regular, habiéndose notado beneficios económicos para el distrito debido a la actividad turística.

Tabla 5: Niveles de responsabilidad ambiental

		Cantidad	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	24	41,4	41,4	41,4
	Regular	24	41,4	41,4	82,8
	Bueno	10	17,2	17,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

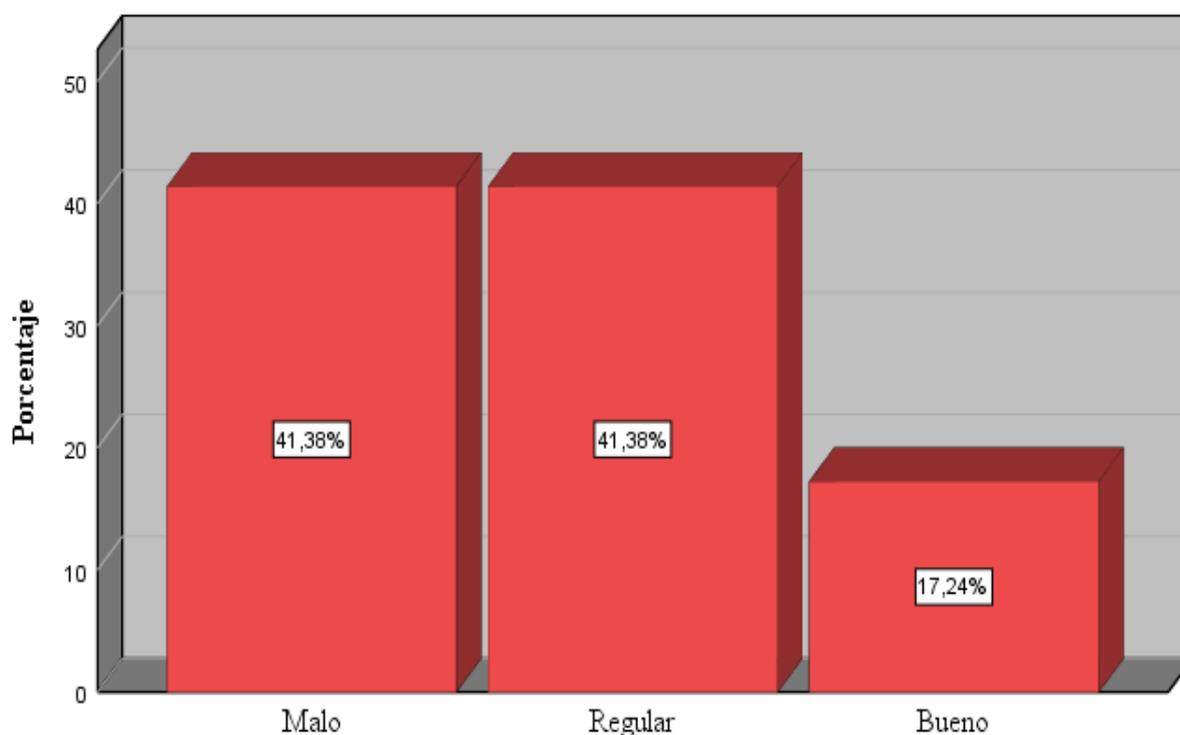


Figura 5: Niveles de responsabilidad ambiental

Fuente: elaboración propia

Según los datos observados en la tabla 5, los prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul en un 41% consideran que el nivel de responsabilidad ambiental en el distrito es malo, por otro lado, el 41% consideran que hay un nivel de responsabilidad ambiental regular, mientras que el 17% consideran que el nivel de responsabilidad ambiental en el distrito es bueno. Se concluye que la mayoría de prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul (41%) consideran que el nivel de responsabilidad ambiental es considerado entre malo y regular, no habiéndose notado acciones que coadyuven a la responsabilidad ambiental en el distrito.

Tabla 6: Niveles de desarrollo social

		Cantidad	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	24	41,4	41,4	41,4
	Regular	28	48,3	48,3	89,7
	Bueno	6	10,3	10,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

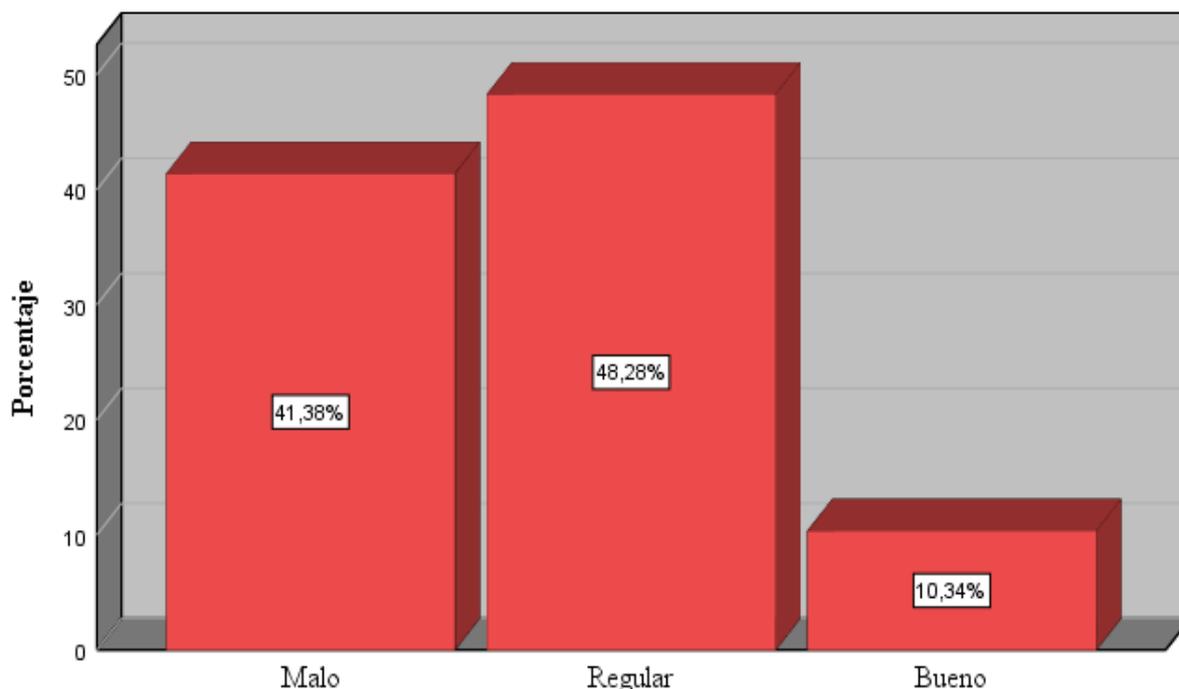


Figura 6: Niveles de desarrollo social

Fuente: elaboración propia

Según los datos observados en la tabla 6, los prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul en un 41% consideran que el nivel de desarrollo social en el distrito es malo, por otro lado, el 48% consideran que hay un nivel de desarrollo social es regular, mientras que el 10% consideran que el nivel de desarrollo social en el distrito es bueno. Se concluye que la mayoría de prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul (48%) consideran que el nivel de desarrollo social es considerado regular, habiéndose notado que la Municipalidad acciones que coadyuven al desarrollo social en el distrito.

Tabla 7: Variable gestión turística municipal

		Cantidad	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	4	6,9	6,9	6,9
	Regular	25	43,1	43,1	50,0
	Bueno	29	50,0	50,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

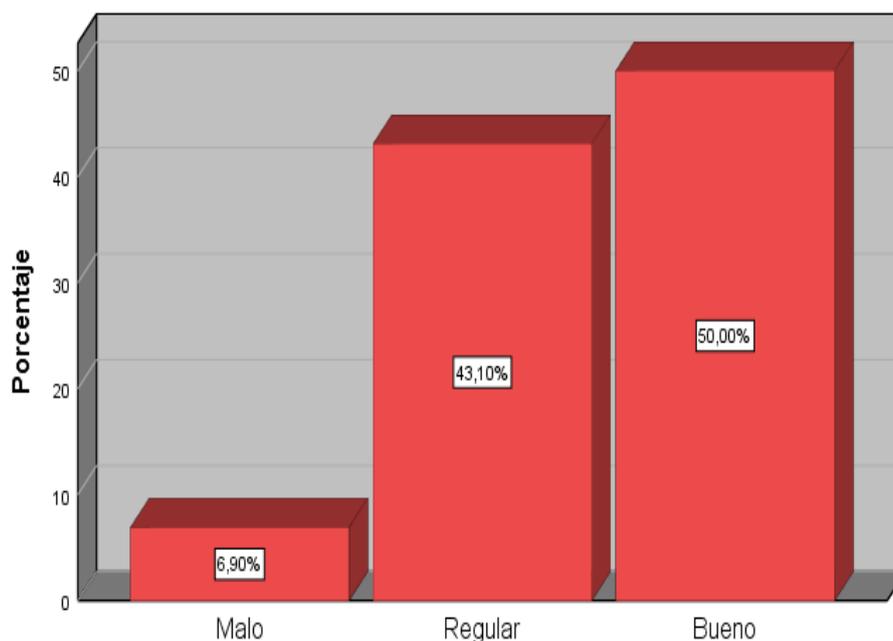


Figura 7: Variable gestión turística municipal

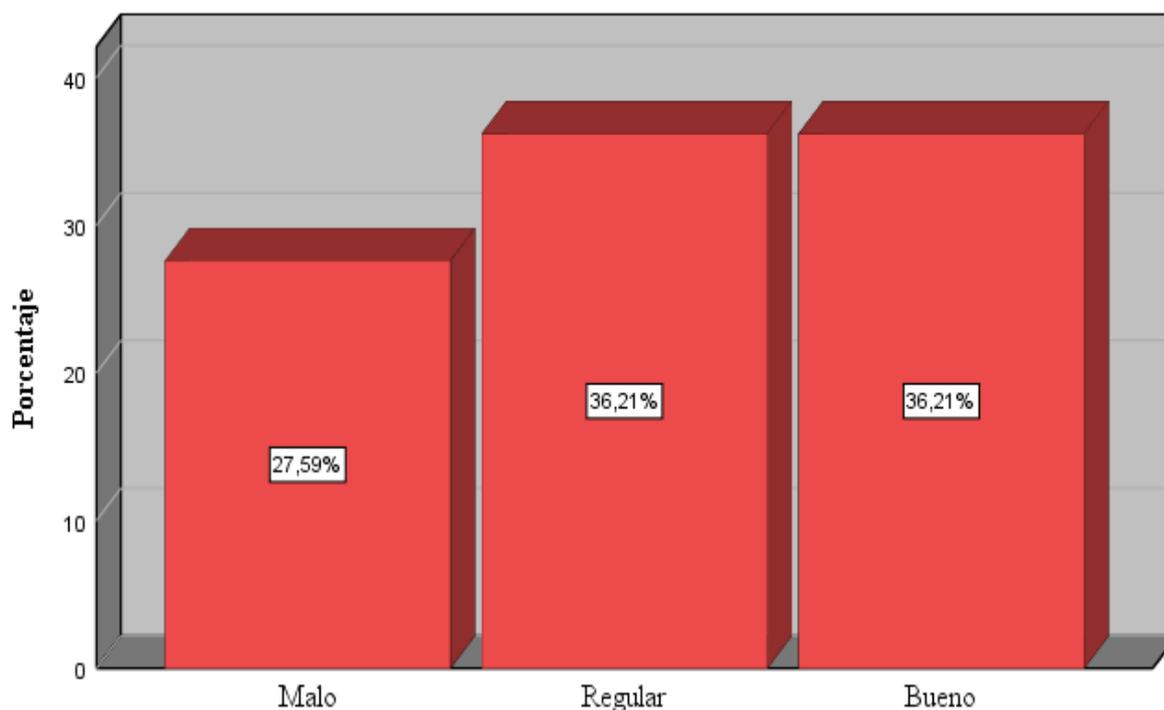
Fuente: elaboración propia

Según los datos observados en la tabla 7, los prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul en un 7% consideran que el nivel de gestión turística municipal en el distrito es malo, por otro lado, el 43% consideran que hay un nivel de gestión turística municipal regular, mientras que el 50% consideran que el nivel de gestión turística municipal en el distrito es bueno. Se concluye que la mayoría de prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul (50%) consideran que el nivel de gestión turística municipal es bueno, habiéndose notado que la Municipalidad ha propuesto y desarrollado acciones que coadyuvaron a mejorar la gestión del turismo en el distrito.

Tabla 8: Variable desarrollo turístico sostenible

		Cantidad	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	16	27,6	27,6	27,6
	Regular	21	36,2	36,2	63,8
	Bueno	21	36,2	36,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia



Según los datos observados en la tabla 8, los prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul en un 28% consideran que el nivel de desarrollo turístico sostenible en el distrito es malo, por otro lado, el 36% consideran que hay un nivel de desarrollo turístico sostenible regular, mientras que el 36% consideran que el nivel de desarrollo turístico sostenible en el distrito es bueno. Se concluye que la mayoría de prestadores de servicios turísticos del distrito de Cerro Azul (36%) consideran que el nivel de desarrollo turístico sostenible está entre regular y bueno, habiéndose notado que la Municipalidad ha logrado promover un desarrollo turístico sostenible en el distrito.

4.2 Contratación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.

H_a: Existe relación significativa entre gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.

Tabla 9: Correlaciones entre las variables de gestión municipal y desarrollo turístico sostenible

			Gestión municipal	Desarrollo turístico sostenible
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Desarrollo turístico sostenible	Coefficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por los datos observados en la tabla 9, se evidencia estadísticamente una relación lineal proporcional entre la variable gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el Distrito de Cerro Azul, 2020, con un coeficiente del pvalor o grado de significancia $p=0.000$, resultado que es menor a 0,05, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalmente, se puede observar un grado de correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de 0,778.

4.2.2. Hipótesis específicas 1

H₀: No existe relación significativa entre desarrollo turístico sostenible y planificación turística en el distrito de Cerro Azul, 2020.

H_a: Existe relación significativa entre desarrollo turístico sostenible y planificación turística en el distrito de Cerro Azul, 2020.

Tabla 10: Correlaciones entre desarrollo turístico sostenible y planificación turística

			Desarrollo turístico sostenible	Planificación turística
Rho de Spearman	Desarrollo turístico sostenible	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Planificación turística	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por los datos observados en la tabla 10, se evidencia estadísticamente una relación lineal proporcional entre la variable desarrollo turístico sostenible y planificación turística en el Distrito de Cerro Azul, 2020 con un coeficiente del pvalor o grado de significancia $p=0.000$, resultado que es menor a 0,05, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalmente, se puede observar un grado de correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de 0,715.

4.2.3. Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre desarrollo turístico sostenible y regulación de los servicios turísticos en el distrito de Cerro Azul, 2020.

H_a: Existe relación significativa entre desarrollo turístico sostenible y regulación de los servicios turísticos en el distrito de Cerro Azul, 2020.

Tabla 11: Correlaciones entre desarrollo turístico sostenible y regulación de los servicios turísticos

			Desarrollo turístico sostenible	Regulación de los servicios turísticos
Rho de Spearman	Desarrollo turístico sostenible	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Regulación de los servicios turísticos	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por los datos observados en la tabla 11, se evidencia estadísticamente una relación lineal proporcional entre la variable desarrollo turístico sostenible y regulación de los servicios turísticos en el Distrito de Cerro Azul, 2020 con un coeficiente del pvalor o grado de significancia $p=0.000$, resultado que es menor a 0,05, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalmente, se puede observar un grado de correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de 0,732.

4.2.4. Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre desarrollo turístico sostenible y promoción turística en el distrito de Cerro Azul, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre desarrollo turístico sostenible y promoción turística en el distrito de Cerro Azul, 2020.

Tabla 12: Correlaciones entre desarrollo turístico sostenible y promoción turística

			Desarrollo turístico sostenible	Promoción turística
Rho de Spearman	Desarrollo turístico sostenible	Coefficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Promoción turística	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por los datos observados en la tabla 12, se evidencia estadísticamente una relación lineal proporcional entre la variable desarrollo turístico sostenible y promoción turística en el Distrito de Cerro Azul, 2020 con un coeficiente del pvalor o grado de significancia $p=0.000$, resultado que es menor a 0,05, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalmente, se puede observar un grado de correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de 0,555.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Discusión 1:

En el siguiente estudio fueron contrastados con los resultados obtenidos por otros autores en sus investigaciones. En tal sentido, el resultado obtenido entre la variable de investigación gestión municipal y desarrollo turístico sostenible fue una relación estadísticamente significativa y directa entre las dos variables con un coeficiente de Spearman positivo fuerte de 0,778. Ante ello, García (2018) en su investigación concluye que, entre ambas variables existe una relación baja, y esto debido a que los trabajadores de la misma municipalidad, perciben que no hay políticas públicas que promuevan el desarrollo turístico en la localidad. Por otro lado, Alvarado (2018) en su investigación concluye que no hay relación entre la gestión turística municipal y desarrollo socioeconómico del distrito durante el año 2017. Además, desde la perspectiva de los pobladores, consideran que la gestión turística municipal es ineficiente, con un bajo desarrollo socioeconómico.

Discusión 2:

En el siguiente estudio fueron contrastados con los resultados obtenidos por otros autores en sus investigaciones. En tal sentido, el resultado obtenido entre la variable de investigación desarrollo turístico sostenible y la dimensión planificación turística fue una relación estadísticamente significativa y directa entre las dos variables con un coeficiente de Spearman positivo fuerte de 0,715. Ante ello, Rodríguez (2016) en su investigación identificó áreas de acción planificadas, reconociéndolas como actividad “no exclusiva”, y el grado de complejidad de los actores claves para el proceso de desarrollo turístico local, notándose la necesidad de proponer instrumentos de planificación turística, que faciliten la adopción de las exigencias actuales del sector a fin de que sea sustentable.

Discusión 3:

En el siguiente estudio fueron contrastados con los resultados obtenidos por otros autores en sus investigaciones. En tal sentido, el resultado obtenido entre la variable de investigación desarrollo turístico sostenible y la dimensión regulación de los servicios turísticos en el distrito de Cerro Azul fue una relación estadísticamente significativa y

directa entre las dos variables con un coeficiente de Spearman positivo considerable de 0,732. Ante ello, Del Águila (2017) en su investigación concluye que la Municipalidad Provincial de Rioja no contribuye al desarrollo turístico de la provincia de Rioja, causando a los empresarios de servicios turísticos no perciben el apoyo de la municipalidad en la parte normativa y por ende causan insatisfacción, sin embargo, esa insatisfacción de los empresarios no perjudica la satisfacción de su visita en la provincia de Rioja. Además, Huamán (2018) en su investigación concluye que la gestión municipal de Pacucha tiene una mala apreciación desde la perspectiva de los prestadores de servicios, que no se evidencia en un desarrollo turístico, persiguiendo la necesidad de trabajar más en el desarrollo de una oferta turística que incremente el flujo de visitantes.

Discusión 4:

En el siguiente estudio fueron contrastados con los resultados obtenidos por otros autores en sus investigaciones. En tal sentido, el resultado obtenido entre la variable de investigación desarrollo turístico sostenible y la dimensión promoción turística en el distrito de Cerro Azul fue una relación estadísticamente significativa y directa entre las dos variables con un coeficiente de Spearman positivo considerable de 0,555. Ante ello, García (2018) en su investigación concluye que, entre la gestión municipal incluyendo la parte promocional y el desarrollo turístico en el distrito de Ancón existe una relación baja, donde no se perciben las políticas públicas que promuevan el desarrollo turístico en la localidad, reforzando nuestros hallazgos.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera conclusión: existe una relación lineal significativa, debido a que el resultado obtenido del $p_v=0.000$, siendo menor a $0,05$. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la variable gestión municipal y desarrollo turístico sostenible. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de $0,778$, siendo una correlación positiva fuerte. Se concluye entonces que el conjunto de acciones estratégicas gubernamentales en materia de turismo promoverá el optimizar los beneficios para los turistas, comunidad anfitriona y ambiente, coadyuvando de esta manera el cumplimiento de los objetivos de un turismo sostenible y responsable para el distrito de Cerro Azul.

Segunda conclusión: existe una relación lineal significativa, debido a que el resultado obtenido del $p_v=0.000$, siendo menor a $0,05$. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre desarrollo turístico sostenible y planificación turística. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de $0,715$, siendo una correlación positiva fuerte. Se concluye entonces que una adecuada gestión turística municipal, permitirá que se mejore la planificación turística en el distrito de Cerro Azul que permita a la comunidad anfitriona obtener ingresos económicos por la venta de servicios turísticos, que luego deberán ser distribuidos justamente entre aquellos participantes, con el objetivo de lograr una mejor calidad de vida de sus habitantes.

Tercera conclusión: existe una relación lineal significativa, debido a que el resultado obtenido del $p_v=0.000$, siendo menor a $0,05$. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la variable desarrollo turístico sostenible y regulación de los servicios turísticos. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de $0,732$, siendo una correlación positiva considerable. Se concluye entonces que una adecuada gestión turística municipal, permitirá que los negocios turísticos sean supervisados constantemente, con el objetivo de prestar un servicio que cumpla con las expectativas del turista.

Cuarta conclusión: existe una relación lineal significativa, debido a que el resultado obtenido del $p_v=0.000$, siendo menor a $0,05$. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la variable desarrollo turístico sostenible y promoción turística. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de $0,555$, siendo una correlación positiva considerable. Se concluye entonces que una adecuada gestión de acciones estratégicas gubernamentales en materia de turismo permitirá una promoción de boca a boca positivo, atrayendo más corrientes turísticas nacionales y/o internacionales.

6.2 Recomendaciones

Primera recomendación: Se recomienda que las instituciones gubernamentales cumplan con las funciones transferidas por el Gobierno Central, según se especifican en la Ley Orgánica de Municipalidades, que detalla que las municipalidades deben ejecutar acciones que promuevan una actividad turística sostenible y competitiva en cooperación con las entidades competente. Por consiguiente, deberá considerarse al turismo en cada inicio de período de gobierno como un sector importante y prioritario, que necesita de acciones estratégicas planificadas con un adecuado presupuesto para su implementación y control, de modo que permitan el desarrollo de un turismo sostenible en el distrito que beneficie a los turistas, comunidad anfitriona y entorno.

Segunda recomendación: La planificación turística sostenible de los recursos turísticos de la localidad, es una responsabilidad que corresponde principalmente al gobierno local y como tal deberá proponer algunas acciones que coadyuven a mejorar las condiciones de los elementos del producto turístico del distrito de Cerro Azul como los recursos turísticos, instalaciones turísticas, planta turística y prestadores de servicios turísticos. Además, resulta importante incluir la sensibilización a los turistas y pobladores para una actividad turística con resultados eficientes.

Tercera recomendación: El gobierno local deberá incidir en apoyar a la población a emprender negocios turísticos, ayudándolos en los trámites administrativos, búsqueda de fuentes de financiamiento y capacitación en administración de negocios turísticos. Estas estrategias de promover nuevos emprendimientos turísticos y que estos nuevos emprendimientos cumplan con las condiciones básicas en la prestación del servicio, coadyuvando al crecimiento económico de la localidad.

Cuarta recomendación: La Municipalidad Distrital de Cerro Azul deberá desarrollar instrumentos de promoción adecuados para conocer el grado de satisfacción del visitante en atractivos y servicios turísticos. Debemos recordar que una satisfacción plena del turismo permitirá una promoción de boca a boca positivo, atrayendo más corrientes turísticas nacionales y/o internacionales. Del mismo modo, resulta importante trabajar de la mano con el sector empresarial a fin de optimizar la calidad en la prestación del servicio. Finalmente, los resultados obtenidos deberán procesarse e interpretarse, para tomar

acciones correctivas o preventivas como parte de la mejora continua en el sector turismo del distrito de Cerro Azul.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- AECID. (2013). Alianzas Público-privadas para el desarrollo. *Fundación CODESPA*, 1-78.
- Ahumada Cervantes, B., Pelayo Torres, M., & Arano Castañón, A. (2012). Sustentabilidad ambiental, del concepto a la práctica. Una oportunidad para la implementación de la evaluación ambiental estratégica en México. *Gestión y Política Pública*, XXI(2), 291-332.
- Altamira Vega, R., & Muñoz Vivas, X. (2007). El turismo como motor de crecimiento económico. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 677-710.
- Alvarado, M. (2018). *La gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del distrito de Ilabaya, provincia Jorge Basadre, periodo 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Cardoso, C. (mayo de 2006). Turismo sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El periplo sustentable*(11), 5-21.
- Castillo Martín, P. (2011). Política económica: crecimiento económico, desarrollo económico, desarrollo sostenible. *Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho*, III, 1-12.
- Castillo-Palacio, M., & Castaño-Molina, V. (2014). La promoción turística a través de técnicas tradicionales y nuevas. *Redalyc*, 24(3), 737-757.
- Corchero, M. (s.f.). La empresa turística: concepto, clases y ordenación jurídico-administrativa. *Universidad de Extremadura* , 73-106.
- Corchero, M. (s.f.). La empresa turística: concepto, clases y ordenación jurídico-administrativa. *Universidad de Extremadura*, 73-106.
- Cuestas Santos, A. (2003). Optimización del capital humano versus desempleo. *II Recursos Humanos*, 4-7.

- Del Águila, J. (2017). *La gestión municipal en el desarrollo turístico en la provincia de Rioja. San Martín, 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima.
- Duque Oliva, E. (Enero a Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales-INNOVAR*, 64-80.
- García, C. (2018). *Gestión municipal y desarrollo turístico en el distrito de Ancón de la provincia de Lima, año 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- García, N. (Junio de 2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *Cultur(02)*, 81-108.
- Gómez Gutiérrez, C. (s.f.). El desarrollo sostenible: conceptos básicos, alcance y criterios para su evaluación. *UNESCO*, 90-111.
- Granados Maguiño, M. (2000). Rol de los municipios en el desarrollo del turismo. *Gestión en el tercer milenio*, 51-72.
- Hassinger, Z. (noviembre de 2020). Gestión municipal y la participación de los actores locales para lograr el impulso turístico en el Centro Histórico de Lima después de la COVID-19. *Revista cultural(34)*, 167-178.
- Huamán, F. (2018). *Gestión municipal para el desarrollo turístico en el distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas, región Apurímac*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Lean Lim, L. (s.f.). *Integración de población y desarrollo en los países de menor desarrollo de la Región de la Comisión económica y social para Asia y El Pacífico*. Santiago de Chile.
- Leonardo, C. (2017). *La gestión turística municipal y el desarrollo turístico del distrito de Huánuco, 2016*. Tesis de maestría, Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Lopez, C., López-Hernández, E., & Ancona, I. (2005). Desarrollo sustentable o sostenible: una definición conceptual. *Horizonte Sanitario*, 4(2), 4-7.
- Madroñero, S., & Guzmán, T. (julio-setiembre de 2018). Desarrollo sostenible. Aplicabilidad y sus tendencias. *Tecnología en Marcha*, 31(3), 123-130. doi:DOI: 10.18845/tm.v31i3.3907

- Mampis, N. (2014). *Gestión municipal y desarrollo sostenible del turismo en el distrito de Santa María - Huaura, 2014*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Martinez, A., & Escalona, M. (2012). La gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé. *Universidad Católica de Temuco*, 21, 621-645.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Guía metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo, a Nivel de Perfil*. Lima: Arkabas.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública Chile. (2016). *Guía Participación Ciudadana en la Gestión Municipal*. Santiago de Chile.
- Molina, S., & Rodríguez, S. (2005). *Planificación integral del turismo: un enfoque para latinoamerica* (Cuarta ed.). Mexico: Publimex S.A.
- ONG ADG. (s.f.). Guía metodológica: el desarrollo sostenible y el ordenamiento territorial. 1-37.
- Organismo de evaluación y fiscalización ambiental. (2013). *Fiscalización ambiental en residuos sólidos de gestión municipal provincial*. Lima.
- Orgaz Agüera, F., & Cañero Morales, P. (2015). Ecoturismo y desarrollo sostenible. Un estudio de caso en comunidades rurales de República Dominicana. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural - Pasos*, 1425-1435. doi:10.25145
- Perez Padilla, J. (2015). Expectativas, satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario. *Psicología y educación*, 11-32.
- Rodríguez Valenzuela, J. (enero-junio de 2015). Gestión local del turismo: el municipio y su rol en el desarrollo turístico en Chile. *Gestión turística*(23), 34-56.
- Rodríguez, J. (2016). Gestión local del turismo: el municipio y su rol en el desarrollo turístico en Chile. *Centro de Investigación en Turismo y Patrimonio*(23), 34-57.
- Salas, C. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *CES Salud Pública*, 36-46.
- Senior, A., Narváez, M., Fernández, G., & Revilla, J. (septiembre-diciembre de 2007). Responsabilidad ambiental: factor creador de valor agregado en las organizaciones. *Revista de ciencias sociales*, XIII(3), 484-494.

Tinoco, O. (Agosto de 2003). Los impactos del turismo en el Perú. *Investigación Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 6, 47-60.

Troitiño Vinuesa, M., & Troitiño Torralba, L. (2016). Patrimonio y turismo: reflexión teórico-conceptual y una propuesta metodológica integradora aplicada al municipio de Carmona (Sevilla, España). *Scripta Nova*, XX(543), 2-45.

Yañez Gallardo, R., Ahumada Figueroa, L., & Cova Solar, F. (Enero-abril de 2006). Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social. 9-20.

7.2. Fuentes electrónicas

Fernandes Campos, D., & Bezerra Maia, D. (2015). Factores de atractividad y calidad de los servicios turísticos en el destino Pipa-Brasil. *Instituto Federal de Educación Ciencia y Tecnología*, 24, 205-221. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eyp/v24n2/v24n2a02.pdf>

Jurado Nacional de Elecciones. (Junio de 2008). Guía de participación ciudadana del Perú. 1-75. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B3465D6F1868627205257CD7005DE4B8/\\$FILE/1_pdfsam_Guia_de_participacion_ciudadana.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B3465D6F1868627205257CD7005DE4B8/$FILE/1_pdfsam_Guia_de_participacion_ciudadana.pdf)

MINCETUR. (30 de Septiembre de 2018). Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/prestadores-de-servicios-turisticos/>

MINCETUR. (s.f.). *Reglamento de la ley general de turismo*. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/reglamento_ley_general_de_turismo.pdf

Torres Tello, S. (Mayo de 2005). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Recuperado el 27 de Agosto de 2018, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf

ANEXO

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal:</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre planificación turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre regulación de los servicios turísticos y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre promoción turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020?</p>	<p>Objetivo principal:</p> <p>Establecer la relación existe entre gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre planificación turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre regulación de los servicios turísticos y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre promoción turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre gestión municipal y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre planificación turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre regulación de los servicios turísticos y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre promoción turística y desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul, 2020.</p>	<p>Variable 1: Gestión municipal</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Planificación turística Ordenamiento territorial Mejora de las instalaciones turísticas Situación de los servicios básicos Situación de los servicios turísticos. Regulación de los servicios turísticos Cumplimiento de la norma Supervisión de los negocios Cumplimiento de las condiciones de calidad Sanciones Promoción turística Participación en ferias Elaboración de folletos turísticos Promoción online Redes sociales</p> <p>Variable 2: Desarrollo turístico sostenible</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Desarrollo económico Creación de empleos Sueldos justos Beneficios económicos Creación de negocios Responsabilidad ambiental Uso adecuado de los recursos Cuidado de los recursos naturales Contaminación ambiental Gestión de residuos sólidos Desarrollo social Mejora de la calidad de vida Seguridad ciudadana Respeto al turista Participación ciudadana</p>	<p>Tipo de Investigación: Correlacional</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p> <p>Diseño de Investigación No experimental de corte transversal</p> <p>M-----O</p> <p>1=V1. Gestión municipal 2=V2. Desarrollo turístico sostenible</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario de encuesta</p> <p>Población Total de la población: 58 prestadores de servicios turísticos.</p> <p>Muestra Muestra censal, se trabajará con toda la población.</p>

Instrumento de investigación



CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Estimado empresario de servicios turísticos, la presente encuesta tiene como objetivo recabar información para evaluar la gestión municipal y el desarrollo turístico sostenible en el distrito de Cerro Azul desde su perspectiva. Valoramos mucho su opinión que será de gran ayuda para culminar nuestra investigación.

A. Datos generales:

Lugar de residencia:

Rubro de negocio: Restaurante Alojamiento Agencia de viajes

Años en el sector:

B. Indicaciones:

- La encuesta tiene carácter anónimo.
- Leer minuciosamente cada uno de los ítems.
- Marcar la opción que se ajuste a su percepción con una “x” en un solo recuadro.
- Revise la escala de calificación:

Escala	Valores
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE 1: GESTIÓN MUNICIPAL						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	La municipalidad mantiene un adecuado orden en los atractivos turísticos del distrito de Cerro Azul.					
02	La municipalidad implementa acciones para mejorar las instalaciones turísticas (mirador, la zona de descanso, los paneles informativos).					
03	La situación de los servicios básicos en el distrito de Cerro Azul son favorecedoras para el turismo.					
04	Los servicios turísticos brindan un servicio de calidad.					
05	La municipalidad hace cumplir las normas legales a los servicios turístico a través de constantes supervisiones.					
06	La supervisión de los negocios turísticos en el distrito se realiza con regularidad.					
07	Los negocios turísticos se esmeran en cumplir las condiciones de calidad en la prestación del servicio.					
08	Se han sancionado negocios turísticos por haber incumplido la normativa municipal.					
09	La municipalidad participa en ferias nacionales difundiendo las bondades turísticas del distrito.					
10	La municipalidad ha elaborado folletos turísticos que promuevan visitantes a la zona.					
11	La municipalidad ha realizado promoción digital (online) con Cantidad.					
12	Se difunde información turística sobre el distrito de Cerro por redes sociales.					

VARIABLE 2: DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La actividad turística ha favorecido la creación de puestos de trabajo (empleo) en el distrito.					
2	Considera usted que los negocios turísticos pagan sueldos justos a sus trabajadores.					
3	La actividad turística ha generado beneficios económicos para el distrito.					
4	Se ha promovido la creación de nuevos negocios gracias a la actividad turística.					
5	La Municipalidad ha impulsado estrategias de conservación y uso adecuado de los recursos.					
6	La Municipalidad ha desarrollado campañas de sensibilización para promover el cuidado de los recursos naturales.					
7	La actividad turística ha generado contaminación ambiental al distrito.					
8	La Municipalidad y negocios turísticos desarrollan acciones de reciclaje de los residuos sólidos (basura) generado por la actividad turística.					
9	Se nota una mejora de la calidad de vida en la población gracias a la actividad turística.					
10	La municipalidad ha desarrollado e implementado acciones a favor de la seguridad de los turistas y pobladores.					
11	La población en general reconoce la importancia del turismo en su distrito y respeta al turista.					
12	La población del distrito participa activamente en las actividades para fomentar la actividad turística.					

Ficha de confiabilidad firmado por el Juez Experto

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : PANTA SIFUENTES LUCIA GUADALUPE
 1.2 GRADO ACADEMICO : MAESTRA
 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNIVERSIDAD NACIONAL ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE – LA CANTUTA
 1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE GESTIÓN TURÍSTICA
 1.5 AUTORE DEL INSTRUMENTO : ROJAS MUÑOZ PATRICIA ELIZABETH Y SANCHEZ ZAPATA JOHN ALEX
 1.6 TITULO DE LA INVESTIGACIÓN : GESTIÓN MUNICIPAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE EN EL DISTRITO DE CERRO AZUL, 2020.
 1.7 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 a) DE 01 a 13 Improcedente (No valido, reformular)
 b) DE 14 a 16 Aceptable con recomendaciones (Válido, precisar, mejorar o modificar)
 c) De 17 a 20: Aceptable (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN: (Calificación cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	DEFICIENTE (01-10)	REGULAR (11-13)	BUENO (14-16)	MUY BUENO (17-18)	EXCELENTE (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.				x	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad.				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados en el estudio.					x
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficas.					x
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores; problemas e hipótesis.					x
9. METODOLOGIA	Cumple con los lineamientos metodológicos.				x	
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para ciencia y la construcción de teorías.				x	
SUB TOTAL					28	15
TOTAL						43

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4)17 (ACEPTABLE).....

LUGAR Y FECHA18 de marzo de 2022.....



Mg. Lucia Guadalupe Panta Sifuentes

 Mtra. Lucia Panta Sifuentes
 DN: 44101353

Data de confiabilidad

VARIABLE: GESTIÓN TURÍSTICA

IDE M	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items1 0	Items1 1	Items1 2
1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3
2	4	2	3	5	2	4	4	3	1	2	5	1
3	3	3	4	2	4	4	1	1	4	1	4	1
4	3	1	2	3	3	2	2	1	2	1	2	4
5	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	1
6	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2
7	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	5
8	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
9	4	1	3	4	2	1	1	1	2	1	3	5
10	3	1	3	1	1	1	1	3	2	4	3	3
11	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1
12	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1
13	4	3	5	2	2	2	5	3	3	2	4	4
14	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	3	1
15	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2
16	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
17	4	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4
18	4	3	4	4	5	4	5	5	2	3	5	3
19	4	2	3	1	1	1	2	1	1	4	4	2
20	3	3	4	3	2	3	3	2	1	3	2	1

VARIABLE: DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

IDEM	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12
1	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5	3	5
2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4
3	3	3	2	2	1	1	2	1	4	4	1	1
4	4	4	3	1	3	2	5	1	2	4	1	4
5	5	3	3	4	3	3	4	2	5	5	4	3
6	3	3	3	4	3	3	5	2	5	5	3	5
7	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4
8	3	4	4	4	4	5	5	3	2	3	3	4
9	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4
10	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4
11	4	5	5	3	3	2	4	1	1	3	5	5
12	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	5
13	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4
14	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5
15	4	3	5	3	3	3	4	1	4	5	4	5
16	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
17	4	4	4	2	3	4	2	3	2	4	1	3
18	2	3	2	2	3	5	5	4	4	2	4	2
19	2	3	3	2	2	3	3	4	1	2	2	4
20	5	4	5	4	2	1	5	2	2	3	2	4

VARIABLE: GESTIÓN TURÍSTICA

IDEM	PLANIFICACIÓN TURÍSTICA				REGULACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS				PROMOCIÓN TURÍSTICA			
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12
1	2	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4
2	5	3	4	4	4	5	4	4	3	2	4	3
3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4
6	4	2	2	2	5	4	2	5	2	2	4	4
7	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
8	4	4	2	2	2	4	5	4	4	2	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	3	5	4	2	4	5	4	4	4	3	2	2
11	5	4	2	4	4	5	5	2	4	2	4	4
12	4	4	5	1	4	3	4	4	5	4	5	5
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3
15	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
16	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4
17	4	4	5	1	3	4	2	4	4	4	5	4
18	4	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	2
19	4	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	5
20	1	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4
21	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
23	5	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	5
24	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
25	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
26	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5
27	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
28	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5

29	4	3	4	3	4	5	4	3	4	2	4	3
30	5	4	2	4	2	5	4	3	4	3	4	4
31	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4
32	4	3	4	5	3	2	4	3	3	4	3	4
33	4	3	2	3	4	3	4	4	5	3	4	2
34	1	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	2
35	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4
36	4	2	5	3	2	5	3	4	3	4	2	4
37	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
38	4	5	3	3	4	4	3	4	2	5	4	4
39	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4
40	5	4	3	2	5	1	2	5	4	3	2	5
41	5	5	5	4	5	4	4	1	4	5	4	5
42	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
43	5	5	5	4	5	4	4	1	4	5	4	5
44	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5
45	5	5	4	4	4	3	1	1	3	3	3	2
46	5	5	4	4	3	3	1	1	3	3	3	4
47	2	2	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1
48	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
49	3	3	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1
50	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	3
51	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2
52	4	5	1	2	3	4	3	2	2	3	2	3
53	2	1	2	3	3	3	2	3	1	2	1	1
54	5	5	3	1	5	3	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2
56	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3
57	1	4	3	1	3	1	2	3	2	4	3	3
58	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	4

VARIABLE: DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

IDEM	DESARROLLO ECONÓMICO				RESPONSABILIDAD AMBIENTAL				DESARROLLO SOCIAL			
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12
1	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	2	5	4	2	2	2	3	4	2	4	3
7	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
8	4	5	4	5	2	4	2	2	4	2	2	2
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
11	5	5	2	4	1	2	4	2	4	2	2	4
12	3	4	4	5	4	5	5	2	5	4	5	1
13	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4
14	4	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4
15	5	4	4	2	4	5	5	3	4	4	5	5
16	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	5	4
17	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
18	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	1	4	5	4	4	4	2	4	5	4	1	4
21	2	5	4	3	4	1	4	5	5	1	4	5
22	1	4	1	3	3	1	3	5	4	5	4	3
23	5	4	5	4	4	4	5	1	4	4	1	4
24	4	3	4	5	3	5	5	4	4	2	4	2

25	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
26	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4
27	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4
28	4	3	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4
29	1	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4
30	3	4	4	1	4	4	2	4	4	5	5	5
31	4	4	3	5	1	5	2	4	3	5	4	1
32	4	4	3	3	5	2	5	2	5	5	4	5
33	5	4	4	4	4	4	5	4	1	4	5	2
34	4	3	4	3	3	2	3	4	1	3	4	1
35	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5
36	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4
37	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
38	5	5	5	4	3	2	2	4	4	3	4	5
39	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
40	5	1	5	3	1	1	3	3	5	5	5	5
41	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
42	5	3	3	3	2	3	2	4	1	3	3	3
43	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5
44	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
45	5	3	1	5	3	3	5	5	5	4	4	5
46	5	4	1	5	3	4	5	5	5	2	5	5
47	1	1	1	1	3	1	5	4	5	1	3	5
48	5	3	2	5	2	3	5	4	3	4	4	5
49	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	4	3
50	4	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3
51	3	2	1	2	1	2	3	3	2	1	4	1
52	5	2	1	3	5	1	5	5	2	2	3	5
53	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1
54	4	3	3	5	1	5	5	5	3	3	5	5
55	3	3	1	3	1	1	2	5	1	1	1	1
56	4	3	4	5	3	2	4	5	2	3	5	4

57	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4
58	5	4	3	4	4	4	5	4	2	2	4	5