



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una
municipalidad - Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Ponte Lopez, Ulises Harvey (orcid.org/0000-0001-8207-3403)

ASESORES:

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (orcid.org/0000-0002-5248-4858)

Dra. Gonzales Vigo, Maria Aurora (orcid.org/0000-0002-5989-6265)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONZABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ
2023

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mi tía Raquel, por ser la persona que siempre me motiva a seguir adelante, a mis padres Ulises y Gloria que me cuidan y me aconsejan a esforzarme para alcanzar mis metas, a Dios que está presente en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento al Dr. Rafael Damian Villon Prieto, por su apoyo incondicional en la realización de la presente investigación y a su vez a los diferentes profesionales y amigos que me brindaron su colaboración.

A mis tíos Edgar y Dick por brindarme su sapiencia y las ideas para que esta investigación llegue a buen puerto.

A mi amiga Alicia Vera por ser quien me apoyo en el inglés y en no rendirme para lograr la tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRAT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, Muestra, Muestreo, Unidad de análisis.	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis.....	18
3.7. Aspectos éticos:.....	19
IV. RESULTADO	20
V. DISCUSIONES	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
VIII. PROPUESTA.....	34
REFERENCIAS	1
ANEXOS.....	13

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Analisis Actual del Desarrollo Turisticos.....	20
Tabla 2: Procesos Administrativos.....	21
Tabla 3: Dimensión Ambiental.....	22
tabla 4: Dimensión Económica.....	23
Tabla 5: Dimensión Social	24
Tabla 6: Propuesta de un Modelo de Gestión.....	25

RESUMEN

El propósito de la investigación es ofrecer un modelo de administración turística que tuvo como problemática la siguiente interrogante: ¿Es posible proponer un modelo de gestión administrativa eficiente para turismo en los colaboradores de una municipalidad?, Para ello se analizó la situación actual del desarrollo del turismo en el área de intervención, así como los procesos administrativo relacionado al desarrollo turísticos que gestiona un municipio, de esta manera se identificó las razones que obstaculizan a los colaboradores no se identifiquen con los factores ambientales, Económicos y sociales relacionados al turismo y que el 44% de los encuestados cree que la gestión turística está mal utilizada; Este estudio tiene utilizo un diseño no experimental, con métodos mixtos, teniendo un corte transversal, propositivo, la muestra fueron los colaboradores de la municipalidad, la obtención de datos se realizó mediante una encuesta validada por 03 expertos de la materia y alcanzo el puntaje de Cronbach valor 0.96. estos resultados permitieron determinar los componentes del modelo propuesto de esta manera concluimos que para lograr el modelo gestión administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad, se debe basarse en una nueva gestión pública, con un enfoque en el desarrollo económico local.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Desarrollo Turístico, Planificación, gestión en turismo

ABSTRACT

The purpose of the research is to offer a model of tourism administration that had the following question as a problem: Is it possible to propose an efficient administrative management model for tourism in the collaborators of a municipality? For this purpose, the current situation of the development of the tourism was analyzed. tourism in the intervention area, as well as the administrative processes related to tourism development managed by a municipality, in this way the reasons that hinder collaborators from identifying with the environmental, economic and social factors related to tourism and that the 44% of those surveyed believe that tourism management is misused; This study used a non-experimental design, with mixed methods, having a cross-sectional, propositional, the sample was the collaborators of the municipality, the data was obtained through a survey validated by 03 experts in the field and achieved the score of Cronbach value 0.96. These results allowed us to determine the components of the proposed model. In this way, we conclude that to achieve the administrative management model for tourism in the collaborators of a municipality, it must be based on a new public management, with a focus on local economic development.

Keywords: Administrative Management, Tourism Development, Planning, tourism management

I. INTRODUCCIÓN

Sector turismo por su naturaleza es reconocido por ser multidimensional unidas a las dinámicas de las fuentes de capital de inversión lo que dificulta la comprensión y la medición de la gestión del turismo, la propuesta del trabajo de investigación fue llevar a cabo un modelo de gestión administrativa tomando como referencia las diferentes políticas y lineamientos nacionales que maneja la actividad turística al fin de evidenciar criterios para minimizar o prevenir un ineficiente manejo de proceso en colaboradores público del turismo, Es necesario resaltar que la Organización Mundial de Turismo (2019), desde España, nos indica que actualmente el sector turismo es una oportunidad para varios países que continuamente buscan desarrollarse, mejorando su economía de manera sostenible generando sus propias divisas y permitiendo una gestión del turismo más adecuada a su entorno. Así mismo la “Secretaria del Medio Ambiente y Recursos Naturales” SERMARNAT(2017) desde México, da a conocer que es un estado referente de cómo viene implementando cambios estratégicos relacionados a la protección de sus recursos y determinando nuevos mercados donde ofertar los atractivos turísticos cultural, y naturales de manera sostenibles, teniendo como valor su identidad y tradiciones, algo semejante ocurre en Nicaragua, donde en su artículo Hidalgo (2015), nos comparte la experiencia basada en el turismo rural comunitario con la participación de cooperativas familiares e iniciativa turísticas generada por la población con apoyo de los municipios, evidenciando el valor que le brindan las autoridades y la población local a la actividad turística como una alternativa para salir de la pobreza, porque a través de ella se ha mejorado la infraestructura básica y los servicios relacionados al turismo.

Por otro lado, en Ecuador Mendoza (2017), sostiene que los procesos administrativos son un mecanismo necesario para el crecimiento de las entidades tanto pública como privada. Del mismo modo, desde Colombia Sabogal y Vargas (2017) manifiestan que las gestiones administrativas contribuyen en el fortalecimiento corporativo en cualquier entidad. En este contexto desde argentina Beatriz (2017) indica que el sector gubernamental, como administrador de recursos nacionales tiene los mecanismos necesarios para el beneficio de la sociedad y por ello son quienes deben capitanear alianzas con entidades relacionadas al tema de turismo. Algo similar ocurre en argentina, Russo (2016) indica que las alianzas

público –privado son una buena práctica de gobernanza local porque estimulan el crecimiento turístico mediante la colaboración del sector privado en las actividades públicas. Así mismo, desde Portugal en su artículo de investigación Duque (2023) indica que la planificación consiste en pensar en el futuro y permite que los territorios estén mejor preparados para aprovechar oportunidades que se presente. En este contexto desde Letonia, en un artículo de investigación nos indica Rozite (2019) que la diferencia que existen entre la teoría y la buena práctica de planificación del desarrollo turístico es porque los municipios implementan la planificación dentro de sus procesos sin tener en cuenta los límites más amplios de los destinos turísticos.

En el plano nacional con el propósito de colaborar al impulso de la actividad turística se promulgo el decreto Ley 29408 – Estatuto General del Turismo (2010) la cual promueve, incentiva en los 3 niveles de gobierno fomentando criterios para el desarrollo sostenible del turismo, basándose a los siguientes principios como el desarrollo sostenible, buscar el fomento a la inversión privada, la descentralización, y la calidad del turismo así como la cultura turística, tomando esas premisas desde Lima, Fernández (2021) indica que existe propuestas alentadoras con la reactivación del turismo luego de la pandemia, en este caso toma al ecoturismo como iniciativa de reactivación fomentando la inversión privada y la calidad de los servicios, así mismo MINCETUR (2015) tomando como referencia la ley en turismo se desarrolló el Plan Estratégico Nacional de Turismo al dos mil veinticinco, marcando las líneas de acción que los gobiernos regionales y locales proponiendo 4 pilares de acción: transformación y control, afianzamiento de la oferta de una zona, facilitación turística y busca la institucionalidad del sector, por otro lado en la localidad de Cajamarca, Sánchez (2020) presenta un modelo de gestión Municipal fundado en turismo tomando como base las teorías referente al turismo planteadas en el Pertur y relacionándola con la situación económica local, de acuerdo a lo manifestado el MEF (2019) a través de sus diferentes sistemas nos indica que ninguna de las regiones del país presenta más 0.5% inversión de total del presupuesto que ejecuta un gobierno regional, restringiendo las oportunidades de desarrollo económico.

A nivel Local en su estudio tesis realizado por Odar (2022) indica que la provincia de Ferreñafe en su ámbito gubernamental cuenta con diversos recursos turísticos

que no se han puesto en valor adecuadamente es por ello que promueve la creación de un modelo de gestión en turismo. Así también desde Lambayeque Bances (2020) en su investigación de tesis busca mejorar la gestión administrativa de una municipal planteando un modelo dirigido al turismo sostenible orientados en una nueva gestión pública.

Además, desde otra perspectiva Marien et al. (2015) indican que unas malas gestiones por parte del estado en la retribución de los recursos al sector turístico están preocupando a las provincias como al país, ya que hay más prioridad en sectores como salud y educación dificultando invertir en más lugares turísticos, Asimismo, Llanos et al (2022) afirmo que la insuficiente gestión ha derivado también en un bajo desempeño laboral de los colaboradores y falta de trabajo en equipo. En su artículo Licas et al. (2022) menciono que las instituciones presentan problemas por en sus procesos administrativos por una incorrecta de una planificación y control. Basándonos en los estudios revisados e investigaciones citadas realizamos la siguiente pregunta, como problema general es posible proponer un modelo de gestión administrativa eficiente para turismo en los colaboradores de una municipalidad, esto nos deriva al objetivo general proponer un modelo de gestión administrativa para el turismo en los colaboradores de una municipalidad en Lambayeque, se tiene como objetivos específicos analizar la situación actual del desarrollo turístico en la zona a intervenir, analizar los procesos administrativos en relación al desarrollo turístico en una municipalidad en Lambayeque, identificar las razones que impiden que los colaboradores de una municipalidad no se solidaricen con las políticas ambientales en relación al turismo, identificar las razones que impiden que los colaboradores de una municipalidad no se solidaricen con las políticas económicas relacionadas al turismo, identificar las razones que impiden que los colaboradores de una municipalidad no se solidaricen con las políticas sociales de esta manera se planeó como respuesta probable de esta investigación la siguiente hipótesis general si elaboró un modelo de gestión administrativa para turismo lograre una nueva gestión administrativa en post al desarrollo del turismo. El presente trabajo se justifica puesto que pre existe una incorrecta gestión, que ha llevado a las autoridades a buscar una mejor manera de ejecutar tus actividades mediante el uso de un modelo de gestión administrativa enfocado en una nueva gestión pública en relación al turismo.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado del marco teórico se han recogido experiencias basadas en antecedentes relacionados a la problemática de investigación, los mismo que han contribuido a la metodología de estudios, en su tesis de maestría llevada a cabo en Bolivia, defiende Acevedo (2020), tuvo como objetivo demostrar que el gasto público es transcendental para incitar la obtención de bienes y servicios desarrollados para el turismo, a pesar de ello, el alza del presupuesto proyectado y desarrollado en turismo ha expuesto una baja e ineficiente explotación de los recursos disponibles de la Municipalidad. Este estudio nos demuestra que no siempre es bueno el inyectar presupuesto sin previa planificación y proyección sostenida, porque a veces es derivado a otros fines. Algo semejante ocurre con México donde sustenta Hernández et al. (2020) en su investigación sobre Turismo y Sociedad, realizado en cinco municipios turísticos de Huasteca, utilizando la técnica de análisis documentario y encuestas a nueve funcionarios de las diferentes municipalidades, concluyendo que el desarrollo del turismo puede favorecer al progresos de la comunidades, para ello es preciso la creación de un modelo de gestión Municipal, con el inicio primordial que los representantes involucrados en turismo formen parte del trabajo realizado, hay que resaltar que este estudio tiene similitud a la investigación que realizaremos porque ambos estudios proponen un instrumento que articula los procesos administrativos de la gestión municipal para el desarrollo del turismo y sus variables están enmarcadas al estudio que estamos realizando en buscar una adecuada gestión administrativa sostenible.

En su tesis Rodríguez (2019) se centró en comprender las variables de la gestión administrativa y analizar los procesos administrativos desde una perspectiva jurídica. Utilizó métodos exploratorios, descriptivos e inductivos básicos y aplicados, así como técnicas deductivas como encuestas y entrevistas, y las aplicó a un grupo muestra de 380 estudiantes. para obtener información que permite la solución del estudio. El autor enfatizó en la importancia de aplicar estrategias para la capacitación del personal de gobierno como herramienta para mejorar los servicios al ciudadano resalta la importancia de este estudio debido al tipo de investigación utilizada y sirve como referencia para mi investigación.

Por otro parte Orduña et al. (2020) en México, realizó un estudio que tuvo como principal propósito analizar las políticas públicas propuestas para la expansión del turismo sustentables para lo cual analizaron la primera etapa de las estrategias de acción presentadas por estado, el cual está alineado con los tres niveles de gobierno y derivó en diferentes problemáticas tanto desde el ámbito público como privado, entre estos problemas están la baja recaudación por turismo, la falta de ejecución de proyectos de inversión, la falta de personal administrativo calificado para turismo y la falta de un plan de desarrollo turístico municipal, el cual se espera que se inicie a elaborar una vez entre la siguiente gobierno municipal. se concluye que para que exista una buena análisis de las políticas en turismo es necesario articular con las diferentes entidades unidas a la actividad turística ya sean públicas o privadas, de esta manera se podrá lograr obtener un plan de desarrollo turístico municipal adaptado a la realidad que manejan en sus jurisdicción.

Desde Rusia, Larchenko et al. (2019) En su artículo el turismo como factor de reestructuración de la economía de las regiones productoras de recursos del ártico, dando a conocer que la limitación del desarrollo turístico en esta zona se debe al deficiente rendimiento de las inversiones en turismo del destino público y privado, el cual se ve reflejado en el deficiente transporte, la calidad del servicio y falta de competitividad del destino. El análisis realizado en esta investigación nos demuestra que una mala gestión pública aun teniendo recursos turísticos, no se podrán desarrollar adecuadamente. En el mismo contexto kabanoba et al. (2018) en su artículo la asociación público-privada como medio para la activar el potencial turístico de Rusia, presenta un análisis de la problemática de la infraestructura moderna turística rusa por la falta de atracción de flujo turístico; el cual el sector público busca demostrar que una forma para resolver el problema es una alianza público – privado, buscando de esta manera atraer capital económico al sector, a su vez desarrollar trabajos en conjunto para lograr instalaciones turística viable. como respuesta el turismo desarrollado en el marco de una coalición entre el sector público – privado se convertirá en un potencial para turismo garantizando la protección, restauración del patrimonio cultural como natural. Este trabajo sirvió para buscar entre nuestro modelo de gestión una alianza entre la municipalidad y las empresas referentes en turismo.

Al respecto, desde Brasil Cándido (2017) en su tesis señaló que las comunidades locales necesitan políticas que respeten la cultura local y no desalienten la actividad turística. Esta investigación ha desarrollado estándares para una gestión social y ambiental responsable. logrando concluir que los trabajos basados en modelos sostenibles permiten el desarrollo local fundamentado en la descentralización del turismo. de esta manera la investigación nos muestra la relación que tiene una buena gestión pública en el medio ambiental y social, pilares que forman parte del turismo.

También Todesco y Silva (2019) Brasil, realizaron un análisis a 23 empresas de turismo en diferentes ámbitos territorial, llegaron a concluir que los gobiernos locales lograron, con el apoyo del Ministerio de Turismo, la inversión del 68% en Infraestructura Básica y Turística, demostrando que otros países le dan importancia a la prestación de calidad hacia los visitantes, así mismo ven al turismo como una fuente importante de ingreso a la economía de sus ciudades. Por lo cual la mayor inversión se realiza en infraestructura básica.

A si mismo se destaca, desde Ecuador la investigación de Arias (2015) indica que el problema principal de su trabajo se basó en incorrecta gestión en turismo que realiza en una municipio debido a que la elaboración plan de turismo fuera diseñado si la articulación de representantes en turismo tomando solo teoría, sin prestar atención al desarrollo de su realidad, proponiéndose construir por una guía en gestión administradora, concluyó que ejecutar un plan de forma empírica, la cual refleja una falta de estrategia que permita alinear mejor la asistencia al viajero. En su investigación desde Reino Unido, defiende Bianchi (2017) examina la evolución de la economía política del turismo, la cual se ha desarrollado al inicio con técnicas empírica, la que han tenido grandes cambios sucesivo mejorado por el aporte del turismo en el ámbito socioeconómico, las cuales siguen influyendo de manera positiva y negativa. Este estudio está relacionado a las dimensiones de la variable desarrollo turístico que estamos elaborando en el presente trabajo.

Santo y Santos (2018) En un artículo A model for the development of innovative tourims products: from service to transformation, publicado en Portugal, propone un nuevo modelo de desarrollo de productos turísticos, con enfoque dinámico y no lineal, basado a los nuevos conceptos de servicios o productos mediante experiencias transformadoras, esto se puede aplicar a productos turísticos

innovadores o reevaluados de recursos ya existentes para mantener la competitividad del destino, cabe mencionar que este modelo puede ser utilizado tanto por los dos sector para una mejor gestión del destino. Si bien este estudio nos habla de un modelo desarrollo turístico que se puede enfocar también en sector público, buscando las experiencias de innovación de los recursos ya existente, esto se puede aplicar a nuestro estudio que requiere cambiar la dinámica lineal que tiene los modelos turísticos en la gestión pública. En este contexto desde Ecuador, en su artículo Torres et al (2018) El propósito de este artículo es demostrar la importancia de la gestión administrativa turística sostenible en las áreas marinas protegidas a través de métodos de investigación descriptivos y exploratorios. Esto demostró la importancia de una gestión turística sostenible basada en la participación de los actores, especialmente de las comunidades que habitan estas zonas.

Desde México en su estudio García (2017) indicó cuales son la herramienta que deben tener un modelo de gestión relacionado al turismo comunitario, buscando la vinculación entre las iniciativas públicas y privadas. concluyo que este estudio tiene relación directa con nuestra investigación porque nos indica que un modelo de gestión en turismo debe estar relacionado al desarrollo del mismo en este caso toman en referencia al turismo comunitario.

Finalmente, García y Quintero (2018), en su investigación entrevistaron diferentes representantes de turismo, concluyeron que se deben generar nuevos proyectos turísticos, para poder desarrollar una oferta y demanda correcta en los destinos turísticos, permitiendo equiparar las oportunidades y amenazas latentes mediante un FODA para posicionar al sector turístico de manera adecuada en los escenarios necesarios para los visitantes. De esta manera demuestra que es importante analizar las ideas o estrategias propuestas por diferentes sectores relacionados en turismo.

A nivel nacional destaca el estudio de tesis realizado en San Martín por Cueva (2022) que busca fundar una relación entre la inversión gubernamental y la misión pública, realizado 85 encuestas a empresarios turísticos en donde tuvo como resultado que no existe una relación positiva entre la inversión gubernamental y la misión turística municipal. Este estudio es importante porque nos presenta que algunas municipalidades provinciales del Perú no existen una buena inversión pública para el desarrollo de turismo esto por una mala gestión municipal.

Desde Tacna Casas (2012). En el objetivo de su tesis maestría, detallo las fortalezas y debilidades que influyen en la gestión municipal. Concluyendo que la gestión turística municipal es deficiente porque las autoridades no planifican en promoción turística, en el desarrollo de actividades ambientales sostenibles, ni en los programas de infraestructura. Cabe mencionar que la población de la zona se muestra insatisfecha por la baja gestión del desarrollo económico generado por la gestión municipal, estas negativas no permiten mejorar sus entornos de vida.

Chata (2018) atribuye a los municipios la incapacidad de trabajar por resultados y en forma estratégica, evidenciando la falta de inversión en turismo en relación a estas nuevas formas de responsabilidad de los colaboradores, causando deficiente ejecución de gastos públicos, demostrando la falta de compromiso de los gobiernos al no dar preferencia a la infraestructura básica que apoyaría en el crecimiento del turismo.

El ámbito local tenemos desde Ferreñafe a Odar (2022) con su tesis de maestría el cual realiza un planteamiento de desarrollo turístico a través de la gestión municipal, con un estudio básico propositivo no experimental, con un enfoque cuantitativo. Realizando 389 encuestas, teniendo como resultado que 88% de los encuestados, manifiestan percibir un desarrollo regular del turismo en su provincia, teniendo en cuenta los siguientes elementos que dificultan el desarrollo del turismo como la falta de categorización del establecimiento turístico, la informalidad, seguridad, los servicios de transporte por ello la elaboración de un procedimiento de gestión, el busca la participación de las entidades gubernamentales, de la población; procurando poner en valor los recursos turísticos, reducir la informalidad, promover la categorización de establecimientos dedicados al turismo.

Algo semejante ocurre en Lambayeque, en un artículo sustentado por en Cayotopa (2016) el cual se basa en la realización de un Modelo de gestión turística municipal que contribuya a la participación de otros sectores, concluyo que existe descontento de la población local con el arribo de las TIC al desarrollo de las actividades turísticas, siendo el desconocimiento del uso de esta un problema de exclusión y nula participación de la localidad referente a las acciones que promueve la actividad turística.

En la búsqueda bibliográfica realizada se definen conceptos básicos relacionados con las dos variables estudiadas con referencia a diferentes autores de alto

reconocimiento científico, en su investigación Huergo (2018) señaló que la gestión es un acto integral, definida como un procedimiento analítico y organizativo. Se debe expresar y aceptar de manera participativa y democrática una variedad de perspectivas para gestionar eficazmente los objetivos institucionales planificados. En su libro Franklin (2018) da a conocer que la Administración es una estrategia para efectuar el cambio y requiere decisiones claras y completas y acuerdos de intención para que una organización obtenga la capacidad de crecer y transformarse de manera efectiva en el mercado. Asimismo para la teoría de la Gestión Administrativa, se tomó como base a Ogliastri et al. (2017) es la capacidad para lograr los proyectos que se plantea un grupo de individuos, en relación a 06 principios que todas las organizaciones deben llevar a cabo: sistemáticas, productivas, búsqueda, seguridad, económicas y administrativas las cuales están enmarcadas en las siguientes capacidades que son planificar, organizar, liderar y supervisar, resolviendo que la gestión realizada por las organizaciones públicas o privadas es la misma, pero con acomodamientos diferentes por sector de desarrollo. Igualmente, Morales (2017) citando a Taylor y Fayol (1979) supusieron que la gestión es una filosofía la cual permite: predecir, establecer, ordenar, reorganizar y registrar, es el conjunto de operaciones con el fin de obtener las metas propuesta en la empresa, desde la acción de planificación para individuos logren resultados eficientes en la organización. en el mismo contexto de acuerdo a Bañón et al. (2018) Establece que las funciones desplegadas por cada organización son las de planificación, organización, mando y control, a la vez los directivos dentro de sus funciones guían, motiva a los colaboradores con el fin de lograr estrategias que impliquen fijar objetivos en el tiempo, buscando la eficiencia y eficacia de las empresas.

En su libro, Chiavenato (2014) no dice que “la gestión administrativa” gravita en acciones para vincular la voluntad de un equipo, para poder alcanzar su visión y misión mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planear, estructurar, liderar y supervisar actividades. Referente a esto, Calix (2011) describe que la acción de elaborar una sociedad colectiva, monetariamente más adecuada, con oportunidades sociales y una gobernabilidad eficaz conforma la visión de la gestión administrativa actual.

Para Chiavenato (2014) nos da conocer sobre las teorías en gestión administrativa entre ellas: La teoría humanística, enfocada en la interrelación entre las personas y su entorno social. Encaminada en los aspectos motivacionales, de liderazgo, comunicación y dinámicas grupales. Además, tenemos la teoría burocrática la cual se define como un procedimiento ordenado racional, donde los objetivos se adecuan en diferentes medios con el fin de lograr alcanzar una mayor eficacia, en su artículo de Casco et al. (2017) Gestión La gestión se definió como la práctica de todos los procesos de gestión tales como la planificación, organización, dirección, coordinación y control de las actividades de una empresa. En otras palabras, es tomar acciones y decisiones adecuadas para llevar a cabo metas y planes. por su parte Gonzales et al. (2017) Creemos que la gobernanza es un elemento fundamental dentro del gobierno y ha influido en el desarrollo empresarial, social, económico y tecnológico de las últimas décadas. Se consideran cuatro características básicas. La función de gestión más importante es la planificación. Se basa en establecer metas, describir metas e identificar recursos y funciones a realizar en una fase determinada.

Dimensiones relacionadas con nuestra variable independiente (gestión Administrativa), son la siguientes: según, Castañeda y Vásquez (2018) planificación es programar, trazar el futuro que se espera alcanzar y los medios eficaces para lograrlo; organización, tiene como finalidad establecer los objetivos a lograr, delinea el área de mando y la estructura; así como la eficacia, seguridad y el rigor; control, es la fase del procedimiento administrativo que integra diversas actividades que se ejecutan en la indagación para garantizar que las operaciones concreten con lo establecido en la organización.

Para Tsindeliani (2019) nos dice que la administración pública tiene sus inicios en la edad media como organización, creando nuevas organizaciones y estructura definidas, de esta forma se forja la idea de estado con su estructura orgánica, es dice que la gestión gubernamental está concertada en una disposición normativa que determina sus funciones y su distribución. Asimismo, Koontz et al (2012) nos define a la administración estratégica en entidades pública o privadas como toda acción estratégica que las organizaciones proyectan para obtener su visión y misión, diseñando sus objetivos estratégicos.

Para Endres y Pakman (2019) nos dicen que la gestión pública con el tiempo se determinó como deficiente, por políticos como por ciudadanos que critican la forma de dirigir alejando de la población por parte de los gobiernos, además se volvieron corrupta derrochando los recursos financieros y humanos, pero a la vez se viene impulsando por el banco mundial la premisa de un “buen Gobierno” buscando de esta manera los recursos necesarios para satisfacer una nueva gestión pública.

Sin embargo, Schroeder (2016) nos indica que para lograr una administración pública productiva los países de Latinoamérica deben tener como obligación el conseguir una democracia, basada en el progreso económico y la comercialización justa de patrimonios; por ello, se crean modelos de la nueva gestión pública establecida (dirige los objetivos a través del beneficio de servicios y costos). Ante ello, PCM (2013), nos indica que el Perú está atravesando una transformación de su gestión gubernamental, caracterizada por una institucionalidad ciudadana, eficiente, singular, colaborativa, incluyente y accesible, se realiza un nuevo esfuerzo por orientar, unificar y promover la gestión gubernamental, este proceso de innovación se basa en una gestión orientada a resultados, cuyo objetivo son las personas. Se lleva a cabo sobre la base de cinco fundamentos: estrategia pública, planificación operativa, cálculos trascendentales y prospectivos encaminados a lograr efectos positivos, gestión más sencilla y clara, auto creación de empleo, control de expectativas, conjunto de datos, mediciones y finalmente gestión del conocimiento basado en los tres pilares gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación interinstitucional.

Continuando con la teoría la variable turística, la OMT (1997) indica que es un comportamiento social, cultural y económico mediante el cual se desplazan individuos de un lugar a otro por motivos personales, profesionales y económicos, generando divisas a las zonas desplazadas. Para una mejor comprensión hay que ver el turismo como la perspectiva de un sistema ya que se forma de varios elementos relacionados entre sí y que deben ser estudiados de manera organizada, en referencia a esto Boullon (2004) nos indica que el turismo está compuesto por un conjunto de elementos públicos y privados que conectados favorecen el bienestar de los visitantes, desde una perspectiva de la política pública de turismo, los estudios anteriores contribuyen no solo a una comprensión más profunda del análisis político, sino también al respeto y la admiración por las formas culturales

representadas en la ciudadanía más amplia y, por lo tanto, contribuyen significativamente a la identidad.

Según Torres (2020) Su objetivo general fue comprender si las políticas públicas sobre turismo interno conducen a la construcción de ciudadanía. Es decir, si brinda espacio para la participación activa de los residentes en sus diversos roles en el turismo nacional y las obras públicas incluyendo la búsqueda y satisfacción de sus necesidades, así como promover la identidad de Namora, MINCETUR (2017) se fundan en visión de la OMT, el cual busca desarrollar una oferta competitiva para la diversificación de nuevos mercados, fomentar el financiamiento privado y reforzar la cultura turística, y el profesionalismo del turismo. Para ello se deben evaluar los objetivos del milenio para lograr la sostenibilidad de los pueblos, Asimismo las ONU (2018) nos menciona que el turismo esta introducido en los diecisiete objetivos de desarrollo planteados por la ONU, porque puede aliviar la pobreza, mejorar la calidad de vida, generar trabajo, proteger medio ambiente, y buscar la igualdad de las personas.

Para Ruperti (2019), el turismo permite un avance monetario y social de una población, porque trae consigo el fortalecimiento de diversos servicios, que a su vez generan su propia divisa, referente a esto Gambarota (2017) indica que a este resultado han aportado el proceso de globalización y la descentralización de políticas públicas, asimismo, Martínez y Escalona (2012), que el desarrollo turístico es importante factor socio económico que apoya al crecimiento de un país, además permite la recaudación tributaria en actividades turísticas, permitiendo fortalecer los diferente oferta que brinda el turismo que son: los alojamientos, restaurantes, transporte entre otros, buscando beneficiar a diferentes sectores económicos. para Cruz (2015), las autoridades deben promover el turismo e influenciar con una descripción positiva ante la población y las nuevas demandas turísticas que viene surgiendo.

En ese contexto Lorenzo y Morales (2014), indican que el “desarrollo del turismo” sostenible permite que las instituciones prestadoras de servicios turístico, realicen su actividad desde un punto de vista de concientización y cuidado a la naturaleza, así como también el cuidado de la identidad cultural. A propósito de esto, Monge y Yagüe (2016), señalan que es importante articular la identidad cultural y las tradiciones de los pobladores de zonas que brindan servicios turísticos. De esta

manera se busca proteger la identidad de los pueblos. Con ello se refuerza que la actividad turística manejada de manera sostenible también colaborara en preservar las costumbres ancestrales.

García y Quintero en su tesis (2018), que las claves del éxito del turismo es el constante crecimiento viene teniendo, consolidándose como una importante vía de ingreso de divisas para las poblaciones, es por ello necesaria una proyección integral, la creación de mecanismos de relación y gobernanza eficaces entre agentes diversos, incorporando el concepto de sostenibilidad.

La OMT (2016) da conocer las dimensiones para el desarrollo sostenible del turismo Ambiental. Esta dimensión se basa en fomentar el cuidado del medio ambiente desarrollándose de manera responsable enmarcada en la protección de los recursos, mediante un crecimiento económico igualitario. Para Cruz (2015), las diferentes actividades turísticas deben asegurar el cuidado del medio ambiente de los lugares que forman parte de las zonas turísticas; asimismo, evaluar la prestación de servicio brindado asegurando que este no afecte la naturaleza.

En el ámbito económico, hace referencia a ingresos económicos que genera el turismo. Para Monge y Yagüe (2016), esta dimensión es importante porque generar inversión turística sea pública o privada que permita mejorar las competencias de los actores en turismo mediante la elaboración de proyectos de inversión. Es preciso manejar políticas económicas de esta manera poder invertir correctamente en turismo.

En lo Social. Para la OMT (2016) que todas intervenciones hacia gestionar la actividad turística en los destinos deben respetar los factores sociales dado que estos pueden influir de manera interna y externa en el entorno cultural y costumbrista de los pueblos, sin que exista alguna discriminación.

III.METODOLOGÍA

Otro de los aspectos claves se abordó en la presente investigación es la metodología la misma que según Hernández et al. (1997) está orientada, en mostrar la tipología o el alcance que puede tener nuestra investigación, de esta manera el estudio se mostrara ordenado, para esta investigación se tuvo encuentra especialmente para la metodología una posición cuantitativa.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo de Investigación: Sustenta en su libro Tamayo (2014) indicó que este tipo de investigación básica se apoya en un contexto teórico y busca resaltar información importante la cual fue sometida al análisis y toma de decisiones sobre la problemática, teniendo un nivel de conocimiento descriptivo propositiva porque se justificó en una necesidad o problema en la entidad, en consecuencia, busca una propuesta para optimar la problemática encontradas en referencia a las dos variables de estudios: gestión Administrativa y desarrollo Turístico

3.1.2. Diseño de Investigación: Acerca del tema Ñaupas et al. (2018) indica el manejo de instrumentos para la investigación, sin modificación, ni alterar las variables de estudio de la investigación se define como diseño no experimental porque evaluó la gestión administrativa en relación al “desarrollo del turismo” en los colaboradores de una municipalidad. Sin afectar originalidad en los conceptos para lograr el beneficio del investigador, Asimismo, el estudio tiene un corte transversal, porque, la información recopilada, evaluada y analizada son tareas registrada en una municipalidad. Por último, tiene un diseño propositivo porque se funda en una necesidad de la institución, esta información descrita del problema, se implementó para la elaboración una propuesta de modelo de gestión administrativa en turismo.

- **Diseño no experimental:** Trasversal, descriptivo simple, longitudinal, propositiva

3.2. Variables y operacionalización

Indica en su trabajo de investigación Hernández et al (2014) variables con capacidad de ser medibles y observables en una indagación, para comprender mejor el fenómeno o problema encontrado y tratarlo mediante soluciones según sea el caso. para esta investigación se tiene encuentra dos variables:

- **Definición Conceptual:** como variable independiente para esta investigación se tuvo en gestión administrativa, donde sostiene Chiavenato (2014) consiste en acciones para vincular la voluntad de un equipo, a poder alcanzar su visión y misión mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planear, estructurar, liderar y supervisar actividades, considerándose las siguiente dimensiones Dimensión planificación, Organización, Dirección, Control y como variable dependiente el desarrollo turístico, donde presenta la OMT (2021) Es el agregado de normas que consienten en ser aplicadas a los variados tipos de turismo y en los diferentes destinos, fundados en las siguientes dimensiones: Ambiente, económico y sociocultural.
- **Definición Operacional:** Para Espinosa (2018) nos indica que es la conversión de un concepto abstracto a empírico claramente observable, capaz de medir resultados aplicando un instrumento y describiendo los resultados, a continuación, se describo la variable gestión administrativa que fue evaluada por quince indicadores en cuatro dimensiones, por medio de la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario conformado por 20 items cerrados, mediante ejecución la escala de Likert, con cinco valoraciones y una categorización de uno a cinco en los resultados como se demuestran en la tablas.

En correlación a la variable desarrollo turístico fue evaluada por catorce indicadores en tres dimensiones, evaluado por la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario conformado por 20 items cerrados, mediante ejecución de la escala de Likert, con cinco variaciones y una categorización de uno a cinco en los resultados como se demuestra en las tablas de resultados obtenidos.

- **Indicadores:** Según Sánchez et al. (2018) son el nombre que se le da a una cualidad específica extraída de una variable o sub variable, viene hacer los factores derivados de la realidad que permiten medir ciertas características, que posteriormente sirvieron de base para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, de acuerdo a la variable gestión administrativa se sus dimensiones se obtuvieron los siguientes indicadores: Dimensión planificación, plan estratégico, proceso de gestión, asignación de recursos, visión en turismo, en la dimensión de organización: organización global, capacitaciones en turismo, administración de recurso humano, comunicación interna, uso de recursos administrativos, en la dimensión de dirección: liderazgo institucional, solución de problema y trabajo en equipo, capacitación y motivación, en referencia a la dimensión de control, medición de desempeño, estándares , acciones correctivas.

En correlación a la variable Desarrollo turístico de sus dimensiones se obtuvieron los siguientes indicadores, dimensión ambiental, política ambiental, ordenamiento territorial, protección de ecosistemas, manejo de residuos, por parte de la dimensión económica tenemos proyecto de inversión, crecimiento económico, servicios de calidad, promoción de recursos, formalización de empresas , empleabilidad y en referencia a la dimensión social tenemos cultura turística, visita de turistas, erradicación del trabajo infantil y crecimiento social.

- **Escala de medición:** para coronado (2007) es el conjunto de posibles valores que puede tener una variable, donde los valores son continuos, ordenados e interconectado, que asumen un inicio y un final. Para esta tesis se utilizó la escala de Likert ordinal, la cual consistió en 20 ítem por variable de estudio, en un cuestionario, el cual fue dado a los colaboradores de una municipalidad.

3.3. Población, Muestra, Muestreo, Unidad de análisis.

3.3.1. Población: Según Hernández et al. (2014) indica el acumulado personas u objetos que cuenta con características universales, cabe mencionar que la población se conformará por treinta y siete (37) colaboradores de

una municipalidad que guarden relación al desarrollo de nuestras variables.

- **Criterios de inclusión:** presenta campos (2017) que son los elementos que participaran y analizaran en la investigación, en esta ocasión se tuvieron en consideración los colaboradores de la municipalidad pertenecientes a la subgerencia de desarrollo Económico, subgerencia de desarrollo e inclusión social, sub gerencia de medio Ambiente
- **Criterios de exclusión:** en el mismo contexto, campos (2017) no indica que son elementos que no estarán presente en la investigación por algún motivo, este criterio es tomado por el investigador, para esta investigación se excluye a todas las personas que no estén relacionadas a las gerencias y sub gerencia relacionadas al tema del turismo y a los colaboradores de locación que no quieran responder la encuesta virtual.

3.3.2. Muestra: Como Hernández et al. (2014), como su nombre lo dice, es la parte más particular del universo que entra a ser estudiado en el sondeo, la modelo personas para esta investigación fue de 37 colaboradores en este caso los trabajadores inmersos en la actividad turística de una municipalidad a estudiar.

3.3.3. Muestreo: A su vez, sustenta Vara (2012) utiliza esta herramienta para realizar deducciones de la investigación de forma científica, en esta ocasión se utilizó el muestreo probabilístico dado el numero reducidos de colaboradores inmersos en la actividad turística.

3.3.4. Unidad de análisis: Para Hernández et al. (2014) indica son los elementos que se toman como base en la investigación siendo objeto de prueba mediante los instrumentos estadísticos, fueron los colaboradores en el desarrollo del turismo de una municipalidad desde la gestión administrativas.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Hernández et al., (2014) el cuestionario se elabora con varios ítems, los cuales se corresponden con el tema a tratar, los ítems se determinarán mediante los indicadores de investigación con elección múltiple, a decisión del estudiante. Para llevar a cabo los objetivos propuestos se realizó una encuesta, mediante el instrumento del cuestionario virtual, el cual estuvo conformado de 40 ítem, 20 sobre la gestión administrativa y 20 sobre el desarrollo turístico.

Así mismo con lo que respecta a la validación del instrumento se tomó en consideración el juicio de 03 expertos; Dr. Marco Antonio Lluncor Tello, Dr. Johnny Cueva Valdivia, Dr. Mereguildo Silva Ramírez, lo cuales fueron de gran apoyo para enriquecer los instrumentos, señalando que están actos para su aplicación esto mediante la matriz de juicio de experto.

Así mismo se realizó la fiabilidad del instrumento para ello se aplicó un piloto con 08 colaboradores de distintas municipalidades inmersos en turismo, se logró un alfa de Conbach de 0,79 para el cuestionario en general señalando que es fiable.

- 3.5. Procedimientos: Guevara et al. (2020) Se utilizará el método del análisis descriptivo, considerado como muy eficiente para explicar las características elementales de las variables. Basándonos a la problemática encontrada en el estudio, se recolecto la data empleando 40 preguntas en un cuestionario en relación a las variables estudiadas en la muestra determinada en una municipalidad de Lambayeque, seguidamente se ordenó las respuestas según sus dimensiones, para sistematizarlo en un documento de Excel.

Para conseguir los resultados se tabulo los datos alcanzados, con la finalidad de relacionar los resultados logrados en la evaluación de con los objetivos del estudio.

- 3.6. Método de análisis: Para Hernández y Mendoza, (2018.) nos indica que después de aplicar el instrumento, debemos de realizar el tratamiento estadístico elaborando una base de datos para su organización y análisis. En razón al tipo de estudio que he realizado se plantea una estadísticas descriptiva e inferencial:

Estadística descriptiva: realizó mediante el método del baremo tomando las variables y dimensiones de investigación la cual se representa en tabulaciones través de porcentajes y en función a los objetivos trazados.

Estadística inferencial: realizado mediante la prueba de normalidad Shapiro wilk para calcular si los datos procedían de una distribución normal.

- 3.7. Aspectos éticos: De acuerdo las normas éticas que maneja la UCV, en la enseñanza de posgrado, se toman los datos a los colaboradores en su misma realidad sin ser alterada, con la intención de plantear mejoras en la gestión administrativa que desarrollan en turismo. Para ello se desea obtener datos de forma fidedigna. Protegiendo la identidad de los encuestados, en cuanto al contenido teórico se mantendrá el control de plagio o nivel de similitud con el aplicativo TURNITIN el reportará un porcentaje menor del 25% de veracidad y autenticidad. Además, los formatos serán presentados respetando las normas APA versión 7.

IV. RESULTADO

En este capítulo de investigación, analizamos los resultados obtenidos por el método de encuesta utilizando un método de cuestionario que se envió virtualmente a los funcionarios del gobierno local, y analizamos los resultados en relación con los objetivos de la investigación.

Se describe a continuación el *análisis de la situación actual del desarrollo turístico en Lambayeque*; en relación a los resultados obtenidos en la encuesta a los 37 colaboradores de la municipalidad de Lambayeque, para un mejor manejo de la escala de valorización vamos a iniciar con la variable desarrollo turístico,

Tabla 1

Análisis Actual del Desarrollo turístico

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	333	45%
Nivel Medio	277	37%
Nivel Alto	130	18%
TOTAL	740	100%

Nota: El turismo como una actividad que genera desarrollo es importante para la sociedad, es por ello que el sector público en sus 3 niveles de gobierno debe crear estrategias para desarrollarlo de manera sostenible, en ese contexto los resultados obtenidos de la encuestas fue de 45% según la escala de valorización dando como respuesta que existe un nivel bajo en el desarrollo turístico en Lambayeque, esto nos demuestra que no se viene realizando una buena gestión por parte de las autoridades para darle al turismo la importancia que se merece.

En referencia al Análisis de los procesos administrativo en relación al desarrollo turístico, este objetivo se relaciona con la variable independiente Gestión Administrativa que contempla las dimensiones de planificación, organización, dirección y control para ello se tomaron los siguientes resultados:

Tabla 2

Procesos Administrativos

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	385	43%
Nivel Medio	289	33%
Nivel Alto	213	24%
TOTAL	887	100%

Nota: Los datos conseguidos en relación a esta variable gestión administrativa la escala de valorización nos indica que un 24 % considera que están en un nivel alto la gestión Administrativa en turismo que viene cumpliendo los colaboradores de la municipalidad, el cual es muy poco a consideración del 43 % del nivel obtenido de la escala de valorización donde consideran a la gestión administrativa con un nivel bajo, siendo las respuestas nunca o casi nunca las más frecuentes, en relación a nuestro estudio esto es favorable porque nuestra falencias en la gestión administrativa actual, en algunas de sus dimensiones.

Continuando con la investigación se Identificó las razones que impiden que los colaboradores de la municipalidad no se identifiquen con la política ambiental relacionadas al turismo.

Tabla 3

Dimensión Ambiental.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	130	50%
Nivel Medio	94	36%
Nivel Alto	35	14%
Total	259	100%

Nota: El turismo debe dar un uso responsable a los recursos medioambientales, porque es un elemento de suma importancia para su desarrollo, manteniendo políticas, procesos ambientales para el cuidado y sostenibilidad del mismo, conservando los recursos naturales y ecológicos, sin embargo se puede evidenciar que en la escala de valorización que el resultado obtenido en el nivel bajo fue de un 50%, lo que evidencia una carencia de conocimiento de los colaboradores en la importancia que tiene el cuidado del medio ambiente para el desarrollo turístico, asimismo la falta de políticas ambientales por parte de la municipalidad que contribuyan al cuidado de la ciudad, evidencia una poca educación ambiental hacia la población, por eso es recomendable la aplicación de una propuesta para encontrar mejores resultados, basándose en capacitar a los colaboradores hacia una cultura ambiental adecuada y a su vez identificar actores tanto internos como externos que apoyen al cuidado y ornato de la ciudad.

Así mismo se pensó estudiar el grado de valorización de la dimensión económica, que contribuye al desarrollo económico de la localidad, siempre y cuando exista una adecuada gestión del turismo permitiendo que los bienes sean imparciales para la comunidad.

Tabla 4

Dimensión Económica

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	104	35%
Nivel Medio	126	43%
Nivel Alto	66	22%
TOTAL	296	100%

Nota: si bien la actividad turística por su naturaleza es una fuente de capital de inversión, que gestionada adecuadamente contribuye al crecimiento económico de las poblaciones, a la reducción de la pobreza, mejora de servicios, la empleabilidad y la promoción de la misma, en la encuesta realizada se obtuvo 43% en la escala valorización es de un nivel medio, dando a conocer por los colaboradores que la municipalidad no apoya en su totalidad a las actividades turísticas para generen un crecimiento económico adecuado, asimismo el nivel bajo de la valorización de la encuesta tuvo como resultado un 35%, esto quiere decir que bien se han realizado algunas iniciativas tanto públicas como privadas, para generar empleabilidad y promoción de los recursos aún se observa una nula o baja inversión directa en turismo para la localidad. Asimismo, no consideran al turismo dentro de los documentos de planificación a causa de esto no se especifican objetivos estratégicos que ayuden a potencializar la actividad lo cual nos lleva a creer que es una actividad no prioritaria para los colaboradores de la municipalidad.

Del mismo modo se examinó el trabajo con respeto a la escala de valorización de la Dimensión social, identificando las razones que impiden a los colaboradores identificarse con los factores sociales que, involucrando a la población local en la protección e identificación con su cultura, lo cual es un fundamento que toda entidad pública debe gestionar.

Tabla 5

Dimensión Social

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	99	54%
Nivel Medio	57	31%
Nivel Alto	29	15%
TOTAL	185	100%

Nota: Sabemos que el turismo contribuye al fortalecimiento de la identidad, valorando el patrimonio material e inmaterial, tomando esta premisa podemos decir que la municipalidad debe generar programas o capacitaciones acorde a las necesidades de la población para obtener el crecimiento social, erradicar el trabajo infantil, promover la cultura turística en centros educativos, en el presente trabajo obtuvo una escala de validación de nivel bajo con un 54%, lo que evidencia el poco apoyo que brinda la municipalidad en temas sociales, asimismo un 31 % obtenido a nivel regular se basa al trabajo que viene realizando el área de desarrollo económico con la capacitación brindada en temas de cultura turística, el cuidado del turista.

En cuanto al objetivo principal “*Proponer un Modelo de gestión Administrativa para el turismo para los colaboradores de una municipalidad*”, este lo relacionamos al resultado global que tuvieron de la relación de las dos variables tanto independiente como dependiente.

Tabla 6

Propuesta de un Modelo de Gestión

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	718	44%
Nivel Medio	566	35%
Nivel Alto	343	21%
TOTAL	1627	100%

Nota: Con los resultados obtenidos sobre proponer un “modelo de gestión administrativa para el desarrollo del turismo”, se pudo observar que el 44% de la escala de valorización tiene un nivel bajo, esto nos lleva a deducir que la actual gestión administrativa en turismo no está bien orientado hacia los colaboradores y tampoco a la ciudadanía, esto se puede corroborar por la falta de un plan de desarrollo turístico, que identifique acciones específicas para desarrollo e impulso de esta actividad, Por lo tanto es necesario plantear un modelo de gestión administrativa en turismo tomando en cuenta todos los resultados obtenidos en la investigación.

V. DISCUSIONES

Los resultados de este estudio se obtuvieron de una encuesta a funcionarios municipales de Lambayeque y de la literatura e investigaciones relevantes a la pregunta de investigación.

Para iniciar la discusión en función a los resultados obtenidos en concordancia al análisis de la situación actual del desarrollo del turismo en una municipalidad para proponer un modelo de gestión administrativa. Está representada en la tabla 1 en la escalada valorización de la variable desarrollo turístico, se ha podido evidenciar que 45% de los colaboradores, señalaron que existe un bajo nivel en el actual desarrollo turístico, esto se refleja entre 16 % y 29 % que respondieron nunca o casi nunca en relación a los tres niveles del desarrollo turístico, ambiental, económico y social; estos hallazgos se asemejan a los obtenidos por Odar (2020) donde da conocer que el 88% de los encuestados habla de una desarrollo turístico en proceso de crecimiento, acreditado este resultado al poco accionar de las autoridades en generar actividades para el desarrollo del turismo.

En este mismo contexto Paucar (2022) en su investigación de tesis con el objeto de evaluar un programa de ecoturismo para el desarrollo del turismo en Ayabaca, al medir el desarrollo turístico evidencio un nivel bajo como resultado 49.7% lo que nos indica una mala praxis de la gestión por parte de las autoridades en mejorar la actividad turística. Si bien los resultados obtenidos corroboran lo investigado, es necesario citar a Sastre (2017) que en su artículo de investigación nos indica que el desarrollo turístico se enfoca en cuidar las oportunidades a futuro que tiene el turismo, a su vez observa las necesidades turísticas locales, regionales para de esta manera satisfacer a los visitantes y direccionar los recursos para complacer requerimientos de economía, social y cultural.

De los resultados obtenidos de nuestra investigación podemos evidenciar que cumple con el objetivo de analizar el desarrollo turístico esto se corroboran con los antecedentes y doctrinas antes mencionadas las cuales nos lleva a la conclusión Que existe carencias en las autoridades que han generado un lento desarrollo del turismo en Lambayeque.

Del mismo modo en relación al análisis de la procesos administrativos en relación al desarrollo turístico el cual está formado por las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, los resultados obtenidos evidencian que el 43% los encuestados consideraron que también existe un bajo nivel de gestión administrativa en relación al turismo esto lo podemos observar en la tabla 02, estas derivaciones se parecen a los obtenidos por cueva (2021) que en su tesis, donde evaluó la gestión turística en la cual 67% de los encuestados dieron a conocer que existe una regular manejo de la gestión turística por parte de los funcionarios de una entidad municipal, respecto a la gestión administrativa publica Reyes (2017) que es el combinación de conductas que deben cumplir los colaboradores que se hallan en una institución, teniendo como obligación primordial brindar y organizar los bienes aprovechables como los financieros, materiales y humanos, en este contexto tomando los resultados obtenido y lo antecedentes de estudios podemos decir que es necesario mejorar la gestión administrativa mostrada por entidad de estudio ya que se verifica que los colaborado no están inmersos en las actividades turísticas, a su vez si tomamos las dimensiones de la gestión administrativa podemos decir que la planificación en la gestión del turismo debe plasmar acciones, estrategias y objetivos que busquen conjuntamente el desarrollo sostenible de la actividad, además estudios como los de Casas (2010) corroboran que la gestión turística municipal es deficiente si las autoridades no planifican adecuadamente las actividades que ayuden al desarrollo del turismo. para ello es necesario proyectar una planificación en beneficio de la sociedad, esto nos manifiesta la importancia del turismo en los planes de desarrollo local.

Del mismo modo la dimensión de organización, es la herramienta con el cual se mide la estructura organización que cuenta la municipalidad, a su vez da conocer las funciones y necesidades de los colaboradores en este sentido el resultado obtenido en el cuestionario aplicado nos muestra, que no se cuenta con una estructura organizacional adecuada para el desarrollo del turismo, sabiendo que es una actividad económica de suma importancia, es por ello el poco presupuesto brindado a este sector, como también el recursos humano muchas veces no es el adecuado para gestionar el área, de esta manera podemos decir que es necesario manejar un esquema estructural basado a la modernización del estado; incluyendo

herramientas de comunicación interna y externa que beneficien a la planificación de la actividad.

Si bien las autoridades deben promover el turismo, los resultados obtenidos en el cuestionario en las dimensiones de dirección y control podemos identificar que no existe un adecuado liderazgo por parte de la municipalidad para incentivar la actividad turística, así mismo Cruz (2015) nos dio a conocer que las autoridades son los encargados de promover el turismo e influenciar con una descripción positiva ante la población. Con estos nos quiere decir que se debe contar con personal con conocimiento en turismo para manejar esta área en la municipalidad.

Por otro lado, con relación a identificar de las razones que impiden que los colaboradores de la municipalidad, se solidaricen con los factores ambientales, económicos y sociales en relación al turismo estos los podemos evidenciar de la siguiente manera; En primer lugar, se evaluó la dimensión ambiental, enfocada en que el turismo busca apoyar a la conservación de la biodiversidad y sus recursos, sin embargo, los resultados obtenidos en la tabla 3, menciona que existe bajo apoyo por parte de la municipalidad en gestionar actividades relacionadas a la protección y cuidado del medio ambiente, manejo de residuos sólidos y ordenamiento territorial. Evidenciándose en el 50 % obtenido de nivel bajo por los encuestados, en correlación a los resultados de estudios obtenidos estudios como los de Gomes (2021) en su tesis de investigación nos indica que el 71% de la población de estudios está de acuerdo que cuando existe inversión pública en ecoturismo la sostenibilidad ambiental es más alta, evidenciando la importancia que tiene los factores ambientales en turismo, En este camino, la OMT (2015) indica que esta dimensión se basa en fomentar estrategias para el cuidado del medio ambiente desarrollándose de manera responsable enmarcado en el crecimiento económico igualitario y la protección de los recursos naturales es por ello que los encuestados ven de forma primordial el tener una ciudad limpia y enmárcalas en políticas ambientales orientadas a la gestión del turismo.

De igual manera, en la dimensión económico, se hacer referencia a los ingresos que puede genera el turismo si cuenta con estrategias para la inversión sea pública o privada que ayudara al crecimiento económico de la población, el cual en la presente tesis se evidencia en los resultados obtenidos en la tabla 04 que el 45%

de los encuestados indicaron que existe un nivel regular de apoyo de la municipalidad en actividades turística que ayuden al crecimiento económico. Esto se asemejan a los estudios realizados por Ríos (2019) sobre impacto económico en la inversión pública en donde el 59.6% de la población de San Martín dio a conocer que existe un inadecuado uso del financiamiento económico por parte de la municipalidad evidenciando un lento crecimiento económico, a su vez Martínez y Escalona (2012) este ámbito fortalece la diferente oferta que brinda el turismo como son: los alojamientos, restaurante y transporte, a su vez beneficia diferentes sectores, esto solo es posible con una adecuada gestión municipal, no obstante, la situación evidenciada en Lambayeque es otra, porque si bien se han desarrollado actividades turísticas, como la promoción de recursos turísticos, el fomento de la inversión turística, la generación de empleo mediante ferias con el fin de mejorar la economía de la zona, no son suficientes para lograr un crecimiento económico que tenga de base al turismo.

En cuanto a los resultados obtenidos en lo social, nos demuestra que la municipalidad se ha venido realizando algunas actividades socioculturales como parte del fomentar la cultura turística, esto se puede verificar en la tabla 05, donde se observó que el 31% dicen existe un nivel regular, pero a su vez un 54% también indican que existe un nivel bajo entre los colaboradores en relación actividades en turismo social, lo cual nos muestra el poco accionar de la municipalidad para crear estrategias que promuevan la protección y cuidado de la identidad local, en este contexto estudios como los realizados por Rojas (2022) donde evalúa el accionar de los colaboradores de una municipalidad en relación a las política inclusión social presenta como resultado que el 57.9% y que solo un 5% cree que existe un mal accionar por parte de la municipalidad, a propósito de esto la OMT (2016) indica que toda intervención para gestionar la actividad turística de un destino debe respetar los factores sociales dado que estos pueden influenciar de manera interna y externa en el entorno cultural, es por ello que las autoridades deben poner más énfasis en el sector turismo como un medio de promoción para dar a conocer a la población sobre su cultura, valorando sus costumbres, tradiciones, asimismo formar parte de las políticas de inclusión social para turismo.

En cuanto a la meta principal proponer un modelo de gestión administrativa orientada al turismo, las aplicaciones de los instrumentos evidenciaron una completa y casi nula falta de oportunidades para crear estrategias, evidenciándose una desarticulación de la actividad turística con los planes de desarrollo nacionales y regionales estos reflejado en una mala gestión administrativa como se verifica los resultados de la tabla 06, donde el nivel bajo obtenido está representado por el 44% de las respuesta de los colaboradores, además es necesario resaltar que esta problemática se encuentra plasmada también en otras investigaciones como las de Bances (2020), que nos indica que el 70 % de los encuestados, dan a conocer que existen una buen nivel de planificación en turismo visto desde la interna de la entidad pero a su vez falta mejorar actividades que generen un desarrollo turístico del mismo modo en su tesis Cayotopa (2016), respecto a la percepción de la eficiencia del proceso de planificación de las actividades de turismo 56% se encuentra en desacuerdo con la forma de participación de la entidad pública, a su vez podemos citar a Arias (2015) que en su estudio realizado en ecuador en el año 2013, alude como inadecuada el trabajo realizado por la municipalidad por la falta de un plan de desarrollo, es por ello que se planteó un modelo de gestión administrativa, a donde señalan que el desarrollo del turismo forma parte principal de la gestión de las municipalidades y autoridades encargadas de orientar la actividad turística, pero a su vez carecen de una adecuada gestión en planificación, organización, dirección y control lo que lleva evidenciar problemas en un corto tiempo, entre ellos la falta de inversión en turismo, la desaparición de los recursos turísticos, entre otros .Aquí es importante mencionar que los resultados obtenidos en nuestro estudio pueden ser utilizados en otros estudios, si bien el sector turismo basa su desarrollo del interés y apoyo que le puedan brindar las autoridades locales, esta propuesta de gestión administrativa se puede adaptar a cualquier contexto.

Si bien los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron los adecuados para analizar la gestión administrativa que viene realizando la municipalidad, en relación a la gestión del turismo también son instrumento que buscan medir el desempeño del colaborador; sin embargo, el progreso de la investigación ha sido limitado; siendo la accesibilidad a la población objetivo del estudio una de las limitaciones más resaltante, el cual se pudo suplir con el apoyo

de un cuestionario virtual. De igual manera considerar en investigaciones futuras se pueda encuestar no solo a los funcionarios o colaboradores de la municipalidad sino también, contar con las percepciones que tiene el poblador local sobre el desempeño de nuestras autoridades con respecto a la planificación turística. Si bien los actores locales evidenciaron su interés por ser partícipe en el mejoramiento de una gestión administrativa en turismo, con la participación de la comunidad, esto se debe a las importantes características de la nueva gestión pública desarrollada en nuestro país, como lo menciona PCE (2003). Esta nueva gobernanza pública tiene que ver con el gobierno abierto y las alianzas interinstitucionales, es por ello necesario el manejar una oficina de promoción turística como acceso a la población y a los turistas, para ello se necesita más transparencia y articulación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró identificar el nivel del desarrollo turístico en una provincia de Lambayeque que teniendo como resultado de valorización se encuentra un nivel bajo 45% en relación al apoyo de la municipalidad a la actividad turística
2. En relación al análisis de los procesos administrativos para turismo en una municipalidad, se determinó que existen algunos aspectos a mejorar debido a la falta de importancia del desarrollo turístico esto se puede evidenciar en la falta de un plan de desarrollo turístico local, así mismo se observa la falta organización de actividades de promoción y difusión de los recursos, la falta de personal profesional.
3. En cuanto a los colaboradores en turismo de una municipalidad se nota la falta de capacitación por parte de las autoridades en políticas orientadas a los factores tanto ambientales, económicos y sociales, ya que estas políticas que deben estar relacionadas a las actividades en turismo las cuales no se están tomando en cuenta por lo tanto afecta al crecimiento económico de la localidad.
4. Es preciso que la Propuesta del “modelo de gestión Administrativa en turismo para los colaboradores de una municipalidad”, debe estar basada en los pilares de la gestión pública moderna, con un enfoque en el desarrollo económico local, el cual ayudaría a establecer una planificación tanto interna como externa de la municipalidad en cuanto a la actividad turística.
5. La Propuesta de Gestión Administrativa Turística para los colaboradores de una Municipalidad en Lambayeque es una herramienta de gestión necesaria para que pueda combinarse con otras herramientas de gestión para mejorar el trabajo que ha venido realizado en desarrollo turístico para la ciudad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se les recomienda a las autoridades promover el desarrollo del turismo enfocado en la mejora continua de los aspectos en los cuales la población consideren que existen problemas.
2. Las autoridades de Lambayeque deben trabajar primero en la concientizar a la población y sus colaboradores sobre educación turística ya teniendo los conocimientos y la importancia del turismo puedan facilitar los procesos administrativos, los cuales sean amigables con el empresario del sector turismo.
3. Se les recomienda a las autoridades capacitar y motivar a los colaboradores de turismo en políticas relacionadas a los factores de ambientales, económicos y sociales de esta manera ellos podrán buscar estrategias para el crecimiento económico de la ciudad mediante la articulación publico privado, a su vez conocer el apoyo que brindan otras instituciones en relación a las políticas entes mencionadas.
4. Las autoridades municipales adoptarán un nuevo modelo de gestión administrativa en el sector turístico basado en una nueva gestión orientada al desarrollo económico de la región, que logrará una adecuada planificación de las actividades turísticas
5. Se alienta a la Municipalidad a adaptar o aplicar el modelo de gestión administrativa propuesto, el cual servirá como herramienta de gestión para posicionar a Lambayeque como un destino turístico competitivo mediante la implementación de actividades de desarrollo turístico.

VIII. PROPUESTA

El presente modelo propuesto de gestión administrativa en turismo para los colaboradores de una municipalidad, en el cual se describe diferentes estrategias y acciones aplicadas para mejorar el desarrollo turístico. La finalidad es lograr reducir la mala gestión del turismo por parte de la municipalidad basándonos en la realidad actual de la zona de estudio. Por tanto, este modelo pretende realizar una adecuada gestión y planificación turística, y convertirse en una actividad económica para el desarrollo regional.

Esta propuesta debe contemplar la participación de la ciudadanía como lo especifica la nueva gestión pública, no solo limitándose a participar en la rendición de cuenta, sino también una participación en la transparencia de la gestión, el uso de tecnología como herramientas para estar acorde a la globalización, gestión orientada a resultados y desarrollo económico regional. Partiendo de esta premisa, se plantean actividades basadas en el desarrollo turístico.

Asimismo, la propuesta se fundamenta en el marco legal de la Ley de Gobiernos Locales, la Ley General de Turismo y la Ley Marco para la Modernización de la Administración del Estado.

Además, el presente modelo estará articulado a las acciones y estrategia de los planes estratégicos nacionales de turismo, plan estratégico regional y plan estratégico local, por ultimo esta estrategia plantea cumplir los objetivos del modelo propuesto, referidos a los factores tanto económico, ambiental y social.

COMPONENTE DE LA PROPUESTA:

Para implementar el modelo propuesto en la gestión de la administración turística, recopilamos un conjunto de variables existentes que se utilizan para formar una guía que indique los diferentes pasos que debe seguir la estructura después de recopilar los datos obtenidos, y transformarlos en el enfoque de una nueva gestión pública. Por lo tanto, el modelo se basa en cinco principios: Planificación estratégica, participación ciudadana, desempeño del colaborador, articulación de actores, gobierno electrónico.

- El principio de la planificación estratégica considera la creación de plan estratégico para turismo, así como la creación de objetivos y estrategias relacionadas a los planes estratégicos en turismo teniendo como apoyo a los actores locales.
- La participación ciudadana significa tener en cuenta las opiniones, críticas y propuestas de solución de la población local, ya que la participación ciudadana como pilar del gobierno abierto puede potenciar la capacidad de control y gestión ciudadana.
- Calificación de desempeño, se centra en conseguir profesionales capacitados en el rubro del turismo y su elección estar acorde al lineamiento de servir, además brindarle capacitación de las políticas relacionadas al turismo
- En relación a la articulación de actores, es importante tener una sinergia con diferentes actores público - privado con la finalidad de lograr los mismos objetivos que se elaboren en una planificación estratégico
- El gobierno electrónico desempeñará un papel importante en la comunicación clara de la información disponible públicamente sobre el sector turístico a los ciudadanos y turistas. Esto se hará de manera electrónica a través de una plataforma web basada en el directorio estratégico del gobierno

Referencias

- Acevedo, M. (2020). Impacto del presupuesto de proyectos de inversión pública en el turismo del municipio de copacabana 2006-2017. (U. M. Andres, Ed.) *tesis maestria*. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25540>
- Arias, L. (2015). Modelo de gestión administrativa turística en la Parroquia Santiago de Quito, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2013. *Tesis de Maestria*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/2279>
- Bances, L. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de tucume. *Tesis de Maestria*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47563>
- Bañon, A., catalá, D., & Molina, M. (2018). Management for public administration. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Beatriz, E. (2017). The development of regional economies under the perspective of sustainable tourism and quality of public management. *folletos gerenciales*, 256-261. Obtenido de <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=59cfb55b-27cc-4afd-a0d0-384229ac16de%40redis>
- Bianchi, R. (2017). The political economy of tourism development: A critical review. *Annals of Tourism Research*, 88-102. doi:<https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.08.005>
- Boulo, R. (2004). *Planificación Del Espacio Turístico*. españa: trillas. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/ConceptosGenerales-Del-Sistema-Turistico>.
- Calix, M. (14 de junio de 2011). *gestión Administrativa*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.pe/p/contenidos.html>

- Candido, J. (2017). Turismo e impactos socioambientais: uma proposta de gestão pública sob o prisma da sustentabilidade para a Ilha de Itamaracá - Pernambuco. *Tesis de Maestria*. Obtenido de <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/25186>
- Casas, I. (2010). Influencia de la Gestión Turística Municipal en el Desarrollo Local Sostenible del Distrito de Llabaya. *Tesis de Maestria*. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2620>
- Casco, A., Garrido, R., & Moran, E. (2017). La Gestion Administrativa En El Desarrollo Empresarial. *Ideas Year 25*. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2017i2017-0108.html>
- Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. *tesis de maestria*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3957>
- Cayotopa, C. (2018). Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa para el fortalecimiento de la oferta turística cultural. *Tesis de Maestria*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4184>
- Chata, J. (2018). El presupuesto de inversión pública basado en resultados y su relación con la gestión estratégica de los gobiernos municipales de la región Puno períodos 2015. *Tesis maestria*. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8472>
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed.). Mexico: mcgraw-hill.
- Coronado, J. (2007). Escalas de Medición. *corporacion universitaria unitec*, 104-125. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4942056>

- Cruz, F. (2015). La administración turística municipal y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Lares, Provincia de Calca. *Tesis de Maestría*. Obtenido de Recuperado de: <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/162>
- Cueva, P. (2020). Inversión pública y gestión turística en la municipalidad distrital de Morales –San Martín. *Tesis de Maestría*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95465>
- Duque, A. S., & Pato, M. L. (2023). Strategic Issues in Portuguese Tourism Plans: An Analysis of National Strategic Plans since 2000,. *Centre of Studies on Geography and Spatial Planning*, 504-510. doi:<https://doi.org/10.3390/su15075635>
- Endres, A., & Pakman, E. (2019). Governability of tourist policies: The role of the participation spaces in the perspective of the network analysis and the institutional theory. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 1-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5041/504159508001/html/>
- Espinosa , F. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa - parte I. *Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos -CONRADO*. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Fernandez Barra, C. (2020). Ecoturismo y estrategia de conservación en las Lomas de amancaes, distrito de Rima, Provincia de Lima,2020. *tesis*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56585/Fern%c3%a1ndez_BCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernandez Bedoya, V. H., Meneses La Riva, M. E., & Suyo Vega, J. A. (2021). Ecotourism in Times of Covid-19: A Systematic Review from the Five Continents on How This Activity is Being Carried out and What Proposals They Have for the near Future.

Academic Journal of Interdisciplinary Studies. doi:<https://doi.org/10.36941/ajis-2021-0148>

Fernández Collado, C., Hernández Sampieri, R., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Finanzas, M. d. (2018). D.S. N° 284-2018-EF, Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-inv_publica/temas/sistemanacionalde-programacion-multianual-y-gestion-de-inversiones-invierte-pe/18648-decreto-supremo-n-284-2018-ef-2/file

Flanklin, E. (2018). Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del Cambio. *Pearson*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Cg7So8EZjllC&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Gambarota, D., & Lorda, M. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local – Argentina. *Geografica Velezolana*, 346-359. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347753793006/html/index.html>

Garcia , N., & Quintero , Y. (2018). Sun and beach product for tourism developme in the Municipality of Trinidad, Cuba. *Revista Interamericana de Medioambiente y Turismo*, 52-64. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6517410>

Garcia, N. (2017). Management model to promote tourism development in the communities of Manabí Ecuador. *Artículo científico*, 81-108. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6311570>

- Gomes, K. (2021). Inversión Pública en Ecoturismo y Sostenibilidad Ambiental en el Recinto Las Cañas, Cantón Lomas de Sargentillo 2021. *Tesis Maestría*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68588>
- Gonzales Rodriguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Moran, A., & Verdezoto Cordova, G. (2020). The administrative management of sustainable tourism in marine protected areas and the influence of interest groups. *Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador*, 32-37.
- Hernández Gonzalez, G. B., Bojorquez vargas, A. R., & Pedraza Gomez, C. (2020). Gestión pública del turismo un enfoque de gobernanza local en la Huasteca potosina. *Anuario Turismo y Sociedad*, 77-94. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7530323>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación, Rutas cuantitativas , Cualitativa y Mixta*. (Internacional, Ed.) Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hidalgo Lanuza, J. N., & Vasquez Cuadra, I. M. (2015). Propuesta de marketing turístico para el desarrollo socio económico de la quinta San Raphael del cañón, Valle de Sonis, Municipio de Somoto departamento de Madriz. *Tesis*, 15-16. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/2073/1/16453.pdf>
- Huergo, J. (2018). Los Procesos de Gestión. *Docplayer*, 1-5. Obtenido de <https://docplayer.es/42960553-Los-procesos-de-gestion.html>
- kabanoba, E., Frolova, E., Medvedeva, N., Ryabova, T., & Rogach, O. (2018). Public-private partnership as a means of activating russian tourism potential. 1-21. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85057820284&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=b779200f3cb075975e3a3de282f37285&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS->

KEY%28sector+publico+en+turismo%29&sl=43&sessionSearchId=b779200f3cb075975e3a3de282f37285

Koontz, H., Cannice, M., & Wehrich, H. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Mc Graw-Hill. Obtenido de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Larchenko, L. V., Gladkiy, Y. N., & Kolesnikov, R. A. (2019). Tourism as a factor of restructuring the economy of resource-producing regions of the Arctic (on the example of the Yamalo-Nenets Autonomous District. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 2-5. doi:<https://doi.org/10.1088/1755-1315/302/1/012039>

Ley general de turismo. (18 de 09 de 2009). Ley General de Turismo N° 29408. *el peruano*, págs. 1-3. Obtenido de <https://leyes.congreso.gob.pe/documentos/leyes/29408.pdf>

Licas, E., Licas , D., Portugal , F., Praticio , S., & Guizado, A. (Peru). ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND JOB SATISFACTION OF THE EDUCATION TEACHER IN A PERUVIAN UNIVERSITY. *Universidad y Sociedad*, 258-263. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126273977&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=b0870698af10f150c82aa78528ac3ad8&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28Administrative+management+and+job+satisfaction+of+the+education+teacher+in+a+Peruvian%2>

Llanos, M., Arévalo , P., & Cruz, C. (2022). Administrative management of nation storage unit.canton Quevedo Los Rios province. *Universidad y sociedad*, 333-338. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129207238&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=cc755b693812996d0e4cb68dbc2783d0&sot=b&sdt=b&s=TITLE->

ABS-

KEY%28Administrative+management+of+the+national+storage+unit.+Canton+Qu
evedo%2C+Los+R%C3%ADos

Lorenzo, H., & Morales, G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *PAsos: turismo y Patrimonio cultural*, 453-466. doi:<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2014.12.033>

Marien, A., Cortez, I., & Lopez, J. (2016). cuando los recursos culturales supera al destino turístico. *Silo.tips*, 1-22. Obtenido de <https://silo.tips/download/turismo-cultural-cuando-el-recurso-cultural-supera-al-destino-turistico-el-caso>

Martinez, A. E. (2012). La Gestión turística Municipal en el Archipiélago de Chiloé – Argentina. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 621-645. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044005.pdf>

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Las ciencias*, 1-18. Obtenido de [http://Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci6325898%20\(1\).pdf](http://Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci6325898%20(1).pdf)

Ministro, P. d. (09 de 01 de 2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. *El peruano*, págs. 11-16. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992>

Monje, J., & Yague, R. (2016). El Desarrollo Turístico Sostenible :Tren crucero del Ecuador. *Centro de Investigaciones y Estudios Argentina*, 57-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180743275004.pdf>

Morales, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. *Tesis De Maestría*, 10. Obtenido

de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1

Ñaupas, H. V. (2018). *Metodología de la investigación 5ta edición*. Mexico: McGRAW-HILL.

Obtenido de https://www.academia.edu/39843620/Metodologia_de_la_Investigacion_5ta_edic

Odar, M. (2022). Plan de gestión municipal para el desarrollo del turismo en Lambayeque.

tesis de Maestría. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103989>

Ogliastri, E., Pamplona, J. B., & Villegas, M. G. (2019). introduction. *Gestão e Regionalidad*.

Management and innovation in latinoamerica; 5-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1334/133461364002/index.html>

OMT. (17 de 7 de 2017). *El turismo y atenuación de la pobreza*. Lima,. Obtenido de

Obtenido de <http://step.unwto.org/es/content/el-turismo-y-la-atenuacion-de-la-pobreza>: Obtenido de <http://step.unwto.org/es/content/el-turismo-y-la-atenuacion-de-la-pobreza>

ONU. (25 de 9 de 2015). *La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo*

Sostenible. Obtenido de *Objetivos del Milenio*: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>

Orduña, F., & Ubaldo, D. (2019). Análisis de las políticas del turismo sustentable en el

centro histórico Santiago de Querétaro. *Turismo y Sociedad*, 21-44. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5762/576262996001/html/>

Paucar Rivera, J. C. (2022). Programa de ecoturismo para el desarrollo turístico de un

distrito del departamento de Piura, periodo 2022. *Tesis de Maestría*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96874>

- Reyes, M. V. (2017). Rol de los actores involucrados en la gestión turística de Marcahuasi, Lima, Perú, para su uso público sostenible. *Tesis de Maestría Universidad La Molina*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12996/2895>
- Reynoso, J. (2017). La Gestión Administrativa. Cómo son administradas las empresas del siglo XXI. *Tesis de MAestría*. Obtenido de <https://medium.com/revista-academica-digital-de-laescuela-de/la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
- Rio, C. (2019). Impacto económico – social de la inversión pública en la región San Martín 2015 – 2019. *Tesis de Doctorado*. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4357>
- Rodriguez, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021. *Tesis de Maestría*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83620>
- Rojas , E. (2022). Políticas públicas para el turismo y su incidencia en el turismo vivencial de una municipalidad provincial, 2022. *Tesis de Maestría*, 23-28. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101318>
- Rozite, M. (2019). Tourism planning and strategy implementation: Practice in municipalities of Latvia. *Research for Rural Development*, 3-4. doi: 10.22616/rrd.25.2019.064
- Ruperti, J., Zambrano, C., & Molero, L. (2019). Estimación de corto y largo plazo de la función consumo Keynesiana para Ecuador : Periodo 1950-2014. *Revista Ciencia Sociales*, 2-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28060161011/>
- Russo, N. (2016). Public-private collaboration in tourism. Institutional capacities in local tourism management partnerships in Argentina. *scopus*, 157-192. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85010886927&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=b779200f3cb075975e3a3de282f37285&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS->

KEY%28sector+publico+en+turismo%29&sl=43&sessionSearchId=b779200f3cb075975e3a3de282f37285

Sabogal, C., & Vargas, J. (2017). Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia. *Tesis de Maestría*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Saenz, K. (2018). Manual de terminos de investigacion Cientifica, tecnologia y humanista. *Universidad Ricardo Palma*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Boletín Universidad Ricardo Palma*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>

Sanchez, Y. (2020). Modelo de gestión municipal para el turismo sostenible en la provincia de san Ignacio –Cajamarca. *Tesis de Maestría*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49248>

Santos, C., & Santos, J. A. (2020). A model for the development of innovative tourism products: From service to transformation. *Research Centre for Tourism, Sustainability and Well-Being, and School of Management, Hospitality and Tourism, University of Algarve*. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085941988&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&mltEid=2-s2.0->

Sastre, A. (2017). *La liberalización del sector turístico: ¿Hacia un modelo de turismo sostenible?*. Madrid: Reus. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=dF->

LDwAAQBAJ&pg=PA53&dq=concepto+de+desarrollo+turistico&hl=es&sa=#v=one
page&q=concepto%20de%20desarrollo%20turistico&f=false

Schröder, P. (2016). *Nueva Gestión Pública: aportes para el buen gobierno*. Mexico: Fundación Friedrich Naumann. Obtenido de <https://relial.org/uploads/biblioteca/44dbee76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>

Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales. (2017). Turismo sustentable en México. *SEMARNAT*, 5-56. Obtenido de <https://biblioteca.semarnat.gob.mx/janium/Documentos/Ciga/Libros2013/CD002793.pdf>

Tamayo, M. (2014). *El proceso de la Investigación científica*. Mexico: Limusa S.A. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/EI_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Taylor, F., & Fayol, H. (1973). *Principios de la administración científica y Administración industrial y general*,. Argentina: ATENEO. Obtenido de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

Todesco, C., & Silva, I. S. (2019). The geographical distribution of public investments in tourism in Brazil from 2003 to 2018. *Cenário –Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, 171-177. Obtenido de <https://periodicos.unb.br/index.php/revistacenario/article/view/35012/29792>

Torres, G. E. (2020). Análisis de las políticas públicas en turismo nacional para la construcción de la ciudadanía. Namora, Cajamarca 2020. *Tesis de Maestría*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55509?show=full>

Tsindeliani, M. A. (2019). Institutional structure of public finance law. *Utopía y Praxis Latinoamericana. revista Utopia y Praxis*, 370-377. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27962177039/index.html>

turismo, M. d. (2016). Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025. *PERTUR*. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf

Vara, A. (2012). Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. *Instituto de investigación de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos*, 221-225. Obtenido de Manuel electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net

ANEXOS

OPERALIZACION DE VARIABLE

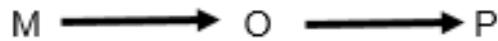
Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Gestión Administrativa	consiste en todas las acciones para coordinar el esfuerzo de un grupo, para poder alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato)	son proceso en el cual se sitúan estratégicamente la planeación, organización, dirección y control como ruta para la consecución de los diversos aspectos institucionales	Planificación	Mide qué es lo que se va a hacer, qué dirección se seguirá, cuáles son las metas u objetivos a alcanzar, y quiénes, cuándo y cómo lo harán.	Plan estratégico	1	Ordinal, nominal, de intervalo o de razón
					Proceso de gestión	2	
					Asignación de recursos	3	
					Visión en turismo	4	
			Organización	Mide el tipo de organigrama que cuenta la municipalidad y el personal	Organización global	5	
					Capacitaciones en turismo	6-7	
					Administración de recurso humano	8	
					Comunicacion interna	9	
					Uso de recursos administrativos	10	
			Dirección	Manejo de clima organizacional Muestra el liderazgo de la institución	Liderazgo institucional	11	
					Solución de problema y trabajo en equipo	12,13	
					Capacidades y motivación	14,15	
Control	el modelo de fiscalización que emplea la institución para sus colaboradores	Medición de desempeño	16,17				
		Estándares	18				
		Acciones correctivas	19,20				

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	
Desarrollo turístico	Desarrollo turístico es el agregado de normas que permiten ser aplicadas a los múltiples tipos de turismo y en los diferentes destinos, respetando los principios de sostenibilidad medioambiente, económico y sociocultural. (OMT-1999)	El desarrollo turístico es una actividad que requiere tener destinos que cuenten con una oferta turística interesante, así la demanda turística se verá atraída a consumirla, y para ello es inevitables contar con una apropiada planificación turística.	Ambiental	Medir si están utilizando las políticas ambientales en turismo	Políticas ambiental	1,2,4	Ordinal, nominal, de intervalo o de razón
					Ordenamiento territorial	3	
					Protección de ecosistemas	5	
					Manejo de residuos	6 ,7	
			Económico	Medir la importancia que el turismo tiene para la economía del sector	Proyectos de inversión	8,9	
					Crecimiento económico	10	
					Servicios de calidad	11	
					Promoción de recursos	12,15	
					Formalización empresas	13	
			Social	Medir el impacto social que el turismo genera en la comunidad	Empleabilidad	14	
					Cultura turística	16,19	
					Visita de turistas	17	
Erradicar del trabajo infantil	18						
				Crecimiento social	20		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis Principal:	V.I.: Gestión Administrativa	UNIDAD DE ANÁLISIS Una municipalidad	Tipo de Investigación: Descriptiva - propositiva	Técnica: Recolección de datos
¿Es posible proponer un modelo de gestión administrativa eficiente para turismo en los colaboradores de una municipalidad?	Proponer un modelo de gestión administrativa para el turismo en los colaboradores de una municipalidad en Lambayeque	si elaboró un modelo de gestión administrativa para turismo lograre una nueva gestión administrativa en post al desarrollo del turismo				
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicos:	V.D.: DESARROLLO TURISTICO	POBLACIÓN Colaboradores de una municipalidad	Enfoque de Investigación: Cuantitativo	Instrumento: Entrevista Registro Fuentes
<ol style="list-style-type: none"> Cuáles son las características del desarrollo del turismo en una municipalidad provincial. Cuáles son las características de los procesos admirativo referente al desarrollo del turismo en una municipalidad Cuáles son las razones que impiden que el colaborador de la municipalidad no se oriente a una política ambiéntela en turismo Cuáles son las razones que impiden que el colaborador de la municipalidad no se oriente a un factor económico en turismo Cuáles son las razones que impiden que el colaborador de la municipalidad no se oriente a un factor social en turismo 	<ol style="list-style-type: none"> Analizar situación actual del desarrollo turístico en Lambayeque. Analizar los procesos administrativos en relación al desarrollo en una municipalidad provincial en Lambayeque. Identificar las razones que impiden que los colaboradores de la municipalidad no se solidaricen con los agentes ambientales relacionados al turismo. Identificar las razones que impiden que los colaboradores de la municipalidad no se solidaricen con los factores económicos relacionados al turismo Identificar las razones que impiden que los colaboradores de la municipalidad no se solidaricen las causas sociales relacionados al turismo 	<ol style="list-style-type: none"> Si identifico las características del desarrollo del turismo entonces lograremos proponer un modelo de gestión administrativa Si identificamos las características de la gestión administrativa delos colaboradores una municipalidad provincial entonces promoveremos el desarrollo del turismo Si analizamos las razones que impiden al colaborador de una municipalidad no se identifiquen con los factores ambientales, económicos y sociales entonces conoceremos la actual gestión administrativa para turismo 				
				MUESTRA Colaboradores de las áreas de desarrollo económico y turismo	Diseño de investigación: No experimental – básica	Métodos de Análisis de Investigación: Método inductivo Método analítico Método observación
				MUESTREO Por realizar		Métodos Estadísticos

DISEÑO DE INVESTIGACION.



Leyenda

M: Muestra (Describir)

O: Análisis del resultado obtenido

P: Propuesta (Modelo, Estrategia)

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{d^2(N - 1) + Z^2 S^2}$$

n: Tamaño mínimo de la muestra

N: total de la población: 37

Z: nivel de confianza para el 95%=1.96 para 99%=2.58, emplearemos distribución normal al 95% de confianza=0.05

S: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar en caso de ser desconocido s=0.5, que hace mayor tamaño de la muestra.

q: completa p hasta 1 si p=70%, q=30%

d: error que prevé cometer si es 10%=0.1

Para el estudio la población es igual que la muestra porque se trabajó con los colaboradores que están inmersos en la actividad turística.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

INTRUDUCCION

Estimado servidor público, se le solicita su colaboración respondiendo las respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión, su respuesta será tratada de forma confidencial y anónima marque (X) donde crea que esta su respuesta.

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA		RESPUESTA				
DIMENSION : PLANIFICACION						
N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Considera usted que la planificación turística dentro de la Municipalidad está siendo ejecutada en favor a su desarrollo					
2	Considero que si existiría una buena planificación turística dentro de la municipalidad tendría un buen nivel de gestión de la actividad turística					
3	Consideras usted, que los recursos asignado a los colaboradores son suficientes para lograr sus objetivos					
4	Considera usted que la municipalidad brinda a los colaboradores los manuales y normas que cumplir para lograr los objetivos y metas en referencia al desarrollo del turismo sostenible					
DIMENSION : ORGANIZACIÓN						
5	Considera que la municipalidad cuenta con un área de turismo en su estructura orgánica.					
6	Creas usted que la municipalidad debería capacitar periódicamente a todo el personal sobre turismo					
7	considera usted que en la estructura orgánica de la municipalidad debería contemplar un área de turismo					
8	Considera usted que en la municipalidad refleja una buena comunicación entre el personal administrativo y los usuarios					

9	Cree usted, que los colaboradores utilizan adecuadamente los recursos reciben por parte de la municipalidad de esta manera obtener mejores resultados					
10	Considero que la Municipalidad debería capacitar en temas de gestión turística con un personal calificado en temas de turismo y afines al sector					
DIMENSION: DIRECCION						
11	Consideras usted que el gerente cuenta con la capacidad de liderar correctamente a sus colaboradores .					
12	Considera usted, que los colaboradores de manera asertiva pueden ellos mismo resolver sus problema o dificultades					
13	Consideras usted, que el trabajo en equipo entre los colaboradores se viene desarrollando de manera propicia a nivel de todas las oficinas de la institución					
14	Considera usted, que las acciones que viene realizando la municipalidad muestra un liderazgo en su comunidad					
15	Considera usted, que tener a los colaboradores motivados ayudara a lograr los objetivos propuesto					
DIMENCION : CONTROL						
16	Considera usted, que los colaboradores logran las metas requeridas por su superior inmediato					
17	Cree usted, que la municipalidad le viene dando seguimiento a la planificación de su tarea manera adecuada					
18	considera usted que los colaboradores supervisados constantemente logran sus metas de manera adecuada					
19	considera usted, que los colaboradores deben seguir supervisando de la misma manera a las empresa de turismo					
20	Considera usted, que la atención brindada por los colaboradores a los usuarios viene siendo supervisada correctamente.					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESARROLLO TURISTICO

INTRUDUCCION

Estimado servidor público, se le solicita su colaboración respondiendo las respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión, su respuesta será tratada de forma confidencial y anónima marque (X) donde crea que esta su respuesta.

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

VARIABLE DESARROLLO TURISTICO		RESPUESTA				
DIMENSION : AMBIENTAL						
N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Considera usted, que municipalidad cumple las políticas en gestión ambiental del sector turismo que se requiere para el desarrollo de la ciudad					
2	Considera usted que la municipalidad a elaborado nuevas reformas en turismo que ayuden al desarrollo sostenible en la ciudad					
3	Considera usted, que la municipalidad realiza proyectos de ordenamiento territorial y turístico ayuda al desarrollo sostenible de la ciudad					
4	Considera ud, que ministerio de ambiente y turismo brindad los manuales adecuados para los colaboradores de una municipalidad					
5	Considera que el uso o la incorporación de energías renovables en los atractivos turísticos contribuye con el cuidado del medio ambiente.					
6	Considera que la municipalidad gestiona los residuos sólidos en los atractivos turísticos y de la población					
7	Considera que las empresas prestadoras de servicio turístico realizan acciones a favor de la mitigación del cambio climático					
DIMENSION : ECONOMICO						
8	Considera usted , que si la municipalidad maneja proyectos de inversión turística mejora el progreso, avance y economía en la ciudad de una Municipalidad Provincial.					

9	Considera usted que la municipalidad debe Desarrollan planes de aprovechamiento de recursos naturales para el avance e incremento de la economía en la ciudad.					
10	Considera usted, que el turismo facilita el cierre de brechas de la pobreza en la localidad.					
11	Considera usted, que la municipalidad brinda la relación de las empresas autorizadas y con calidad de servicio					
12	Considera usted que la municipalidad promociona a los agentes turísticos que ofrecen servicios que generen satisfacción al visitante					
13	Considera usted, que la municipalidad apoya a la formalización de las empresas en turismo					
14	Considera usted, que el turismo que se desarrolla en su localidad contribuye al mejoramiento del empleo de la población					
15	Considera usted que los recursos turísticos de la zona logran satisfacer las expectativas de los visitantes.					
DIMENSION: SOCIAL						
16	Considera usted que la municipalidad viene gestionando políticas de inclusión social actualizada y eficiente.					
17	considera usted, que la municipalidad viene promocionando los recursos culturales, son las mejores para atraer turismo.					
18	Considera usted que la municipalidad existen políticas para erradicar del trabajo infantil en relación del turismo					
19	considera usted, que la municipalidad capacita a la población en cultura turística					
20	Considera usted, que la municipalidad con apoyo del turismo está generando crecimiento social y mejoras en la calidad de vida de la población.					

Anexo 5: Carta de autorización para aplicación de instrumentos

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE**
"Lambayeque, cuna del Primer Grito Libertario en el Norte del Perú"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO" 

Lambayeque, 03 de julio 2023.

CARTA N° 0680-2023/MPL-GRH

SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONOMICO Y PROMOCION URBANO Y RURAL.
Econ. Risco Grillo Antonio Pedro
Presente.

ASUNTO :SE AUTORIZA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION (Maestria).

REF. :NOTA DE ENVIO N° 9173/2023-ATD.

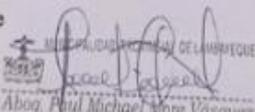
Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo en nombre de la Gerencia que represento y por medio de la presente informar lo siguiente:

Que se **AUTORIZA** a la señor *Ponte López Ulises Harvey*, con la finalidad de desarrollar su trabajo de investigación denominado "*Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad - Lambayeque*", brindándole las facilidades requeridas.

Asimismo, se le comunica que al término de su trabajo de investigación deberá remitir informe a esta gerencia.

Sin otro particular, me despido cordialmente

Atentamente


Abog. Paul Michael More Vázquez
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS (w)

C.c. Archivo.
PMMV/imgq

AV. BOLIVAR N° 400 - LAMBAYEQUE
(074) - 281911

www.gob.pe/munilambayeque

Lambayeque Benemérita y Generosa Capital del Turismo

Anexo 6: Juicios de Expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Marco Antonio Llunco| Tello

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "**Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad - Lambayeque**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Ulises Harvey Ponte López
DNI41660391

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad -Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Marco Antonio Lluncor Tello		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)	
Área de formación académica:	Clínica () Educativa (x)	Social ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Gobierno Regional de Lambayeque - Gercepur		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la prueba:	Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad - Lambayeque
Autor(a):	Ulises Harvey ponte López
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejos
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Una Semana
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Lambayeque
Significación:	Se aplicara un cuestionario a los colaboradores de la municipalidad de esta manera con la respuesta obtenida lograr crear el modelo de gestión administrativa orientado al turismo

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Gestión Administrativa	Planificación	una herramienta de gestión que utilizan las empresas con el fin de crear un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes, que permitan alcanzar los objetivos fijados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Organización	Es el conjunto de áreas y unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de canales de	Ordinal, tipo Likert: 1-5

		comunicación, instancias de coordinación interna y procesos establecidos por una entidad, para cumplir con sus objetivos.	
	Dirección	Principalmente, consiste en administrar el trabajo y garantizar que cada miembro del equipo cumpla eficientemente con sus tareas	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Control	evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prevenir desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Desarrollo Turístico	Ambiental	La gestión ambiental en el Sector Turismo se sustenta en los principios y derechos constitucionales tales como el derecho de toda persona a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida	
	Económico	consecuencias posibles dentro del sistema económico de una comunidad, empresa o proyecto a causa de una acción.	
	Social	En este sentido, se hace evidente que la implementación de un proyecto o empresa puede ingerir en varios aspectos de la población donde pretenda ejercer sus actividades.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad-Lambayeque elaborado por Ulises Harvey Ponte López en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

ANEXOS

T

OPERALIZACION DE VARIABLE

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Gestión Administrativa	consiste en todas las acciones para coordinar el esfuerzo de un grupo, para poder alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato)	son proceso en el cual se sitúan estratégicamente la planeación, organización, dirección y control como ruta para la consecución de los diversos aspectos institucionales	Planificación	Mide qué es lo que se va a hacer, qué dirección se seguirá, cuáles son las metas u objetivos a alcanzar, y quiénes, cuándo y cómo lo harán.	Plan estrategico	1	Ordinal, nominal, de intervalo o de razón
					Proceso de gestión	2	
					Asignacion de recursos	3	
					Visión en turismo	4	
			Organización	Mide el tipo de organigrama que cuenta la municipalidad y el personal	Organización global	5	
					Capacitaciones en turismo	6-7	
					Administration de recurso humano	8	
					Comunicacion interna	9	
					Uso de recursos administrativos	10	
			Dirección	Manejo de clima organizacional Muestra el liderazgo de la institución	Liderazgo institucional	11	
					Solución de problema y trabajo en equipo	12,13	
					Capacidades y motivacion	14,15	
			Control	el modelo de fiscalización que emplea la institución para sus colaboradores	Medicion de desempeño	16,17	
estándares	18						
Acciones correctivas	19,20						

□

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Desarrollo turístico	Desarrollo turístico es el agregado de normas que permiten ser aplicadas a los múltiples tipos de turismo y en los diferentes destinos, respetando los principios de sostenibilidad medioambiente, económico y sociocultural. (OMT-1999)	El desarrollo turístico es una actividad que requiere tener destinos que cuenten con una oferta turística interesante, así la demanda turística se verá atraída a consumirla, y para ello es inevitables contar con una apropiada planificación turística.	Ambiental	Medir si están utilizando las políticas ambientales en turismo	Políticas ambiental	1,2,4	Ordinal, nominal, de intervalo o de razón
					Ordenamiento territorial	3	
					Proteccion de ecosistemas	5	
					Manejo de residuos	6,7	
			Económico	Medir la importancia que el turismo tiene para la economía del sector	Proyectos de inversion	8,9	
					Crecimiento economico	10	
					Servicios de calidad	11	
					Promocion de recursos	12,15	
					Formalization empresas	13	
			Social	Medir el impacto social que el turismo genera en la comunidad	Empleabilidad	14	
					Cultura turistica	16,19	
					Visita turistas	17	
Erradicar el trabajo infantil	18						
					Crecimiento social	20	

01	Considera usted, que el superior inmediato acompaña al colaborador en el cumplimiento de sus metas				X				X				X	
02	Cree usted, que la municipalidad le viene dando seguimiento a la planificación de su tarea de manera adecuada				x				X				X	
03	Considera usted que la supervisión administrativa que realiza la municipalidad cumplen con los fines de control				x				X				X	
04	Considera usted, que la supervisión que realiza la municipalidad a las empresa de turismo obtiene los logros deseados				x				X				X	
05	Considera usted, que la atención brindada por los colaboradores a los usuarios viene siendo supervisada correctamente.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observaciones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Lluncor Tello Marco Antonio. DNI: 16609943

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de junio de 2023


Dr. Marco Antonio Lluncor Tello
 Gestión Pública y Gobernabilidad
 Lic. Administración Pública
 CLAD: 17126

01	Considera usted que la municipalidad con respecto al turismo, viene gestionando políticas de inclusión social				X				X				x
02	Considera usted, que la municipalidad viene realizando trabajo de publicidad de los recursos culturales permitiendo atraer nuevos turistas.				X				X				X
03	Considera usted que la municipalidad está ayudando a erradicar el trabajo infantil en los espacios de turismo				X				X				X
04	Considera usted, que la municipalidad continua con la capacitación de los pobladores para generar una cultura de atención al turística				X				X				X
05	Considera usted, que la municipalidad con apoyo del turismo está generando crecimiento social y mejoras en la calidad de vida de la población.				x				X				x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sin observaciones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Lluncor Tello Marco Antonio DNI: 16609943

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de junio de 2023


Dr. Marco Antonio Lluncor Tello
 Gestión Pública y Gobernabilidad
 Lic. Administración Pública
 CLAD: 17126



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LLUNCOR TELLO**
Nombres **MARCO ANTONIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16609943**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109901**
Fecha Matrícula **04/01/2018**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001330677

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 14/06/2023 11:11:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. ~~Meregildo Silva Ramirez~~

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: “**Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad - Lambayeque**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Ulises Harvey Ponte López
DNI41660391

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad -Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MEREGLIDO SILVA RAMIREZ	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Educativa (x)	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazona	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la prueba:	Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad - Lambayeque
Autor(a):	Ulises Harvey ponte López
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejos
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Una Semana
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Lambayeque
Significación:	Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Gestión Administrativa	Planificación	una herramienta de gestión que utilizan las empresas con el fin de crear un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes, que permitan alcanzar los objetivos fijados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Organización	Es el conjunto de áreas y unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de canales de comunicación, instancias de coordinación interna y procesos establecidos por una entidad, para cumplir con sus objetivos.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Dirección	Principalmente, consiste en administrar el trabajo y garantizar que cada miembro del equipo cumpla eficientemente con sus tareas	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Control	evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas	Ordinal, tipo Likert: 1-5

		correctivas necesarias	
Desarrollo Turístico	Ambiental	La gestión ambiental en el Sector Turismo se sustenta en los principios y derechos constitucionales tales como la defensa de la dignidad de la persona humana como fin supremo de la sociedad y el Estado, el derecho de toda persona a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida	
	Económico	consecuencias posibles dentro del sistema económico de una comunidad, empresa o proyecto a causa de una acción.	
	Social	En este sentido, se hace evidente que la implementación de un proyecto o empresa puede ingerir en varios aspectos de la población donde pretenda ejercer sus actividades.	

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad-Lambayeque elaborado por Ulises Harvey Ponte López en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

OPERALIZACION DE VARIABLE

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Gestión Administrativa	consiste en todas las acciones para coordinar el esfuerzo de un grupo, para poder alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato)	son proceso en el cual se sitúan estratégicamente la planeación, organización, dirección y control como ruta para la consecución de los diversos aspectos institucionales	Planificación	Mide qué es lo que se va a hacer, qué dirección se seguirá, cuáles son las metas u objetivos a alcanzar, y quiénes, cuándo y cómo lo harán.	Plan estratégico	1	Ordinal, nominal, de intervalo o de razón
					Proceso de gestión	2	
					Asignación de recursos	3	
					Visión en turismo	4	
			Organización	Mide el tipo de organigrama que cuenta la municipalidad y el personal	Organización global	5	
					Capacitaciones en turismo	6-7	
					Administración de recurso humano	8	
					Comunicación interna	9	
					Uso de recursos administrativos	10	
			Dirección	Manejo de clima organizacional Muestra el liderazgo de la institución	Liderazgo institucional	11	
					Solución de problema y trabajo en equipo	12,13	
					Capacidades y motivación	14,15	
			Control	el modelo de fiscalización que emplea la institución para sus colaboradores	Medición de desempeño	16,17	
estándares	18						
Acciones correctivas	19,20						

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Desarrollo turístico	Desarrollo turístico es el agregado de normas que permiten ser aplicadas a los múltiples tipos de turismo y en los diferentes destinos, respetando los principios de sostenibilidad medioambiente, económico y sociocultural. (OMT-1999)	El desarrollo turístico es una actividad que requiere tener destinos que cuenten con una oferta turística interesante, así la demanda turística se verá atraída a consumirla, y para ello es inevitable contar con una apropiada planificación turística.	Ambiental	Medir si están utilizando las políticas ambientales en turismo	Políticas ambiental	1,2,4	Ordinal, nominal, de intervalo o de razón
					Ordenamiento territorial	3	
					Protección de ecosistemas	5	
					Manejo de residuos	6,7	
			Económico	Medir la importancia que el turismo tiene para la economía del sector	Proyectos de inversión	8,9	
					Crecimiento económico	10	
					Servicios de calidad	11	
					Promoción de recursos	12,15	
					Formalización empresas	13	
			Social	Medir el impacto social que el turismo genera en la comunidad	Cultura turística	16,19	
					Visita turistas	17	
					Erradicar el trabajo infantil	18	
					Crecimiento social	20	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIÓN 8 / Ítem	Claridad ²				Coherencia ²				Relevancia ²				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted, que en el plan estratégico de la municipalidad se ha considerado actividades relacionadas al desarrollo del turismo				X				X				X	
02	Considero usted, que lo previsto en la planificación en el área de turismo se cumple por los colaboradores de una municipalidad				X				X				X	
03	Cree usted, que los recursos asignado por la municipalidad es suficiente para el desarrollo turístico				X				X				X	
04	Considera usted que los colaboradores están alineados a los manuales y procedimientos que la municipalidad brinda para el desarrollo del turismo				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN 8 / Ítem													
01	Considera usted, que en la estructura organizacional de la municipalidad el área de turismo está debidamente valorada				X				X				X	
02	Considera usted, que la capacitaciones programadas por la municipalidad para el personal de turismo son suficientes.				X				X				X	
03	Cree usted, que las funciones del áreas de turismo están desempeñadas por personal especializado en gestión turística				X				X				X	
04	Considera usted que en la municipalidad refleja una buena comunicación entre el personal administrativo y los usuarios				X				X				X	
05	Cree usted, que los recursos asignados por la municipalidad son utilizados adecuadamente por los colaboradores para lograr mejores resultados				X				X				X	
06	Considero que las capacitaciones que brinda la Municipalidad a su colaboradores son dictadas por una persona especializado en temas de turismo				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN 8 / Ítem													
01	Considera usted que el liderazgo hacia los colaboradores fluye eficientemente para el logro de los objetivos en turismo.				X				X				X	
02	Considera usted, que los colaboradores cuenta la capacidad de resolver de manera asertiva las dificultades que se presenta en el trabajo cotidiano				X				X				X	
03	Considera usted, que el trabajo en equipo a nivel de estructura organizacional se viene dando de forma segura y eficiente				X				X				X	
04	Considera usted, que los gerentes brindan a sus colaboradores todas las herramientas necesaria para tener un liderazgo institucional				X				X				X	
05	Considera usted, que las gerencias ha asumido con responsabilidad la motivación de sus colaboradores para el logro de sus objetivos propuestos				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN 8 / Ítem													
01	Considera usted, que el superior inmediato acompaña al colaborador en el cumplimiento de sus metas				X				X				X	
02	Cree usted, que la municipalidad le viene dando seguimiento a la planificación de su tarea de manera adecuada				X				X				X	
03	Considera usted que la supervisión administrativa que realiza la municipalidad cumplen con los fines de control				X				X				X	
04	Considera usted, que la supervisión que realiza la municipalidad a las empresa de turismo obtiene los logros deseados				X				X				X	

05	Considera usted, que la atención brindada por los colaboradores a los usuarios viene siendo supervisada correctamente.				X				X				X	
----	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): sin observaciones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Silva Ramirez Meregildo DNI: 27856219

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de junio de 2023



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Colegio de Ingenieros del Perú N° 53882
 DNI: 27856219

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIÓN 8 / Ítem	Claridad ²				Coherencia ²				Relevancia ²				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted, que la municipalidad cumple con las políticas en gestión ambiental del sector turismo que se requiere para el desarrollo de la ciudad				X				X				X	
02	Considera usted que la municipalidad a elaborado nuevas reformas en turismo que ayuden al desarrollo sostenible en la ciudad				X				X				X	
03	Considera usted, que la municipalidad realiza proyectos de ordenamiento territorial y turístico que ayuda al desarrollo sostenible de la ciudad				X				X				X	
04	Considera usted, que ministerio de medio ambiente y turismo viene capacitando adecuadamente a los colaboradores y brindándole los instructivos pertinentes				X				X				X	
05	Considera que el uso o la incorporación de energías renovables en los atractivos turísticos contribuyen con el cuidado del medio ambiente.				X				X				X	
06	Considera que la municipalidad gestiona los residuos sólidos en los atractivos turísticos y de la población				X				X				X	
07	Considera que las empresas prestadoras de servicio turístico realizan acciones a favor de la mitigación del cambio climático				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN 8 / Ítem													
01	Considera usted, que si la municipalidad maneja proyectos de inversión turística mejoraría el progreso, avances y economía en la ciudad				X				X				X	
02	Considera usted que la municipalidad debe Desarrollan planes de aprovechamiento de recursos naturales para el avance e incremento de la economía en la ciudad.				X				X				X	
03	Considera usted, que la municipalidad permite que el turismo facilite el cierre de brechas de la pobreza en la localidad				X				X				X	
04	Considera usted, que la municipalidad maneja la relación de las empresas autorizadas que brinden servicios de calidad				X				X				X	
05	Considera usted que la municipalidad promociona a los agentes turísticos que ofrecen servicios que generen seguridad y satisfacción del turista				X				X				X	
06	Considera usted, que la municipalidad ha mejorado los trámites para la formalización de las empresas en turismo				X				X				X	
07	Considera usted, que la municipalidad colabora con el turismo para que se desarrolle en la localidad y contribuya al crecimiento del empleo de la población				X				X				X	
08	Considera usted que la municipalidad aporta para que los recursos turísticos de la zona logren satisfacer las expectativas de los turista.				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN 8 / Ítem													
01	Considera usted que la municipalidad con respecto al turismo, viene gestionando políticas de inclusión social				X				X				X	
02	Considera usted, que la municipalidad viene realizando trabajo de publicidad de los recursos culturales permitiendo atraer nuevos turistas.				X				X				X	
03	Considera usted que la municipalidad está ayudando a erradicar el trabajo infantil en los espacios de turismo				X				X				X	
04	Considera usted, que la municipalidad continúa con la capacitación de los pobladores para generar una cultura de atención al turística				X				X				X	
05	Considera usted, que la municipalidad con apoyo del turismo está generando crecimiento social y mejoras en la calidad de vida de la población.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (preclear si hay suficiencia): Sin observaciones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Silva Ramirez Meregildo DNI: 27856219

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

Doctor en Gestión Pública y
Gobernabilidad

Colegio de Ingenieros del Perú N° 53682

DNI: 27856219

15 de junio de 2023



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVA RAMIREZ**
Nombres **MEREGILDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27856219**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/09/20**
Resolución/Acta **0233-2020-UCV**
Diploma **052-090396**



CÓDIGO VIRTUAL 7294127

Santiago de Surco, 01 de Noviembre de 2020

JESÚS ANDRÉS VEGA GUTIÉRREZ
JEFE

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 01/11/2020 11:32:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(**) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 30 de Abril de 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.
Dr. Johnny Cueva Valdivia

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "**Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad - Lambayeque**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Ulises Harvey Ponte López
DNI41660391

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad -Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JOHNNY CUEVA VALDIVIA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa (X)	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública, Educación, Investigación, Seguridad Informática	
Institución donde labora:	Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Publicación de artículos científicos.	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la prueba:	Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad – Lambayeque
Autor(a):	Ulises Harvey ponte López
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejos
Administración:	
Tiempo de aplicación:	Una Semana
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Lambayeque
Significación:	Se aplicará un cuestionario a los colaboradores de la municipalidad de esta manera con la respuesta obtenida lograr crear el modelo de gestión administrativa orientado al turismo

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dímenesiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Gestión Administrativa	Planificación	una herramienta de gestión que utilizan las empresas con el fin de crear un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes, que permitan alcanzar los objetivos fijados	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Organización	Es el conjunto de áreas y unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de canales de	Ordinal, tipo Likert: 1-5

		comunicación, instancias de coordinación interna y procesos establecidos por una entidad, para cumplir con sus objetivos.	
	Dirección	Principalmente, consiste en administrar el trabajo y garantizar que cada miembro del equipo cumpla eficientemente con sus tareas	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Control	evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prevenir desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias	Ordinal, tipo Likert: 1-5
Desarrollo Turístico	Ambiental	La gestión ambiental en el Sector Turismo se sustenta en los principios y derechos constitucionales tales como el derecho de toda persona a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida	
	Económico	consecuencias posibles dentro del sistema económico de una comunidad, empresa o proyecto a causa de una acción.	
	Social	En este sentido, se hace evidente que la implementación de un proyecto o empresa puede ingerir en varios aspectos de la población donde pretenda ejercer sus actividades.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad-Lambayeque elaborado por Ulises Harvey Ponte López en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

OPERALIZACION DE VARIABLE

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Gestión Administrativa	consiste en todas las acciones para coordinar el esfuerzo de un grupo, para poder alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato)	son proceso en el cual se sitúan estratégicamente la planeación, organización, dirección y control como ruta para la consecución de los diversos aspectos institucionales	Planificación	Mide qué es lo que se va a hacer, qué dirección se seguirá, cuáles son las metas u objetivos a alcanzar, y quiénes, cuándo y cómo lo harán.	Plan estrategico	1	Ordinal, nominal, de intervalo o de razón
					Proceso de gestión	2	
					Asignacion de recursos	3	
					Visión en turismo	4	
			Organización	Mide el tipo de organigrama que cuenta la municipalidad y el personal	Organización global	5	
					Capacitaciones en turismo	6-7	
					Administration de recurso humano	8	
					Comunicacion interna	9	
					Uso de recursos administrativos	10	
			Dirección	Manejo de clima organizacional Muestra el liderazgo de la institución	Liderazgo institucional	11	
					Solución de problema y trabajo en equipo	12,13	
					Capacidades y motivacion	14,15	
			Control	el modelo de fiscalización que emplea la institución para sus colaboradores	Medición de desempeño	16,17	
estándares	18						
Acciones correctivas	19,20						

01	Considera usted, que el superior inmediato acompaña al colaborador en el cumplimiento de sus metas				X				X				X	
02	Cree usted, que la municipalidad le viene dando seguimiento a la planificación de su tarea de manera adecuada				X				X				X	
03	Considera usted que la supervisión administrativa que realiza la municipalidad cumple con los fines de control				X				X				X	
04	Considera usted, que la supervisión que realiza la municipalidad a las empresas de turismo obtiene los logros deseados				X				X				X	
05	Considera usted, que la atención brindada por los colaboradores a los usuarios viene siendo supervisada correctamente.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): Los ítems cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CUEVA VALDIVIA JOHNNY DNI: 16703164

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Chota, 18 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Colegio de Ingenieros del Perú N° 108141
 DNI: 16703164

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted, que la municipalidad cumple con las políticas en gestión ambiental del sector turismo que se requiere para el desarrollo de la ciudad				X				X				X	
02	Considera usted que la municipalidad a elaborado nuevas reformas en turismo que ayuden al desarrollo sostenible en la ciudad				X				X				X	
03	Considera usted, que la municipalidad realiza proyectos de ordenamiento territorial y turístico que ayuda al desarrollo sostenible de la ciudad				X				X				X	
04	Considera usted, que ministerio de medio ambiente y turismo viene capacitando adecuadamente a los colaboradores y brindándole los instructivos pertinentes				X				X				X	
05	Considera que el uso o la incorporación de energías renovables en los atractivos turísticos contribuyen con el cuidado del medio ambiente.				X				X				X	
06	Considera que la municipalidad gestiona los residuos sólidos en los atractivos turísticos y de la población				X				X				X	
07	Considera que las empresas prestadoras de servicio turístico realizan acciones a favor de la mitigación del cambio climático				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / Items													
01	Considera usted, que si la municipalidad manejara proyectos de inversión turística mejoraría el progreso, avance y economía en la ciudad				X				X				X	
02	Considera usted que la municipalidad debe Desarrollan planes de aprovechamiento de recursos naturales para el avance e incremento de la economía en la ciudad.				X				X				X	
03	Considera usted, que la municipalidad permite que el turismo facilite el cierre de brechas de la pobreza en la localidad				X				X				X	
04	Considera usted, que la municipalidad maneja la relación de las empresas autorizadas que brinden servicios de calidad				X				X				X	
05	Considera usted que la municipalidad promociona a los agentes turísticos que ofrecen servicios que generen seguridad y satisfacción del turista				X				X				X	
06	Considera usted, que la municipalidad ha mejorado los trámites para la formalización de las empresas en turismo				X				X				X	
07	Considera usted, que la municipalidad colabora con el turismo para que se desarrolle en la localidad y contribuya al crecimiento del empleo de la población				X				X				X	

08	Considera usted que la municipalidad aporta para que los recursos turísticos de la zona logren satisfacer las expectativas de los turistas.				X					X					X
Nº	DIMENSIONES / ítema														
01	Considera usted que la municipalidad con respecto al turismo, viene gestionando políticas de inclusión social				X					X					X
02	Considera usted, que la municipalidad viene realizando trabajo de publicidad de los recursos culturales permitiendo atraer nuevos turistas.				X					X					X
03	Considera usted que la municipalidad está ayudando a erradicar el trabajo infantil en los espacios de turismo				X					X					X
04	Considera usted, que la municipalidad continua con la capacitación de los pobladores para generar una cultura de atención al turística				X					X					X
05	Considera usted, que la municipalidad con apoyo del turismo está generando crecimiento social y mejoras en la calidad de vida de la población.				X					X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): Los ítema cumplen con los criterios de claridad, coherencia y relevancia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CUEVA VALDIVIA JOHNNY DNI: 16703164

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

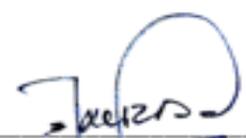
Chota, 18 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Colegio de Ingenieros del Perú N° 108141
 DNI: 16703164



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CUEVA VALDIVIA**
Nombres **JOHNNY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16703164**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **20/07/20**
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**
Diploma **052-086376**
Fecha Matricula **04/01/2017**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000987710

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 15/11/2022 08:31:38-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

VALIDES Y CONFIABILIDAD:

VAIRABLE 1

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA																						
INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS																				Sumas	Σ (Símbolo de sumatoria)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	3	3	1	1	4	3	4	4	5	3	1	3	2	2	3	3	2	1	1	2	51	α Alfa= 0.918034
2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	1	2	43	k (Números de items)= 20
3	1	2	1	2	4	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	38	Vi (Varianza de cada items)= 19.195033
4	1	1	2	3	5	3	3	4	5	3	1	2	3	3	1	2	2	4	3	4	55	Vt (Varianza Total)= 150.11687
5	1	1	1	2	5	2	1	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	41	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ <p>CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA</p> <p>ALFA DE CRONBACH</p> <p>Muy baja Baja Moderada Buena Muy Alta</p> <p>0 0,2 0,4 0,6 0,8 1,0</p>
6	3	2	2	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	60	
7	1	1	1	1	5	1	1	5	5	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	41	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
9	2	2	2	3	4	3	3	5	5	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	64	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	45	
11	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	58	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	62	
13	2	1	4	3	4	3	2	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	4	59	
14	4	4	4	3	5	3	1	5	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	58	
15	4	2	1	2	2	1	4	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	42	
16	3	1	2	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	5	4	4	63	
17	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	47	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	
19	3	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4	63	
20	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	2	31	
21	3	1	3	2	5	2	3	5	5	3	3	3	1	3	1	3	3	4	2	2	57	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	
23	3	3	3	3	5	2	1	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	65	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	61	
25	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	2	2	3	3	2	62	
26	3	1	2	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	5	4	4	63	
27	3	1	2	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	5	4	4	63	
28	3	1	2	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	5	4	4	63	
29	3	1	2	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	5	4	4	63	
30	3	1	2	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	5	4	4	63	
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	45	
32	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	58	
33	1	1	1	2	5	2	1	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	41	
34	1	1	1	2	5	2	1	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	41	
35	1	1	1	2	5	2	1	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	41	
36	1	1	1	2	5	2	1	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	41	
37	3	3	1	1	4	3	4	4	5	3	1	3	2	2	3	3	2	1	1	2	51	
Varianzas	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	

VARIABLE II

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS																				Sumas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	40
2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
3	2	1	1	1	1	3	1	2	3	2	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	41
4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	1	2	4	2	3	3	2	56
5	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	39
6	1	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	53
7	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	25
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
9	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	51
10	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	41
11	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	43
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
13	3	4	1	3	1	1	3	3	3	2	4	4	5	4	4	5	2	3	2	2	59
14	5	4	2	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	66
15	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	39
16	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	53
17	3	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	41
18	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	63
20	4	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	35
21	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	5	3	3	2	2	1	3	3	4	60	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
23	5	4	2	3	1	1	2	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	2	2	55
24	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
25	3	4	1	2	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	70
26	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	53
27	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	53
28	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	53
29	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	53
30	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	53
31	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	45
32	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	49
33	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	39
34	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	39
35	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	39
36	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	39
37	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	40
Varianzas	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	

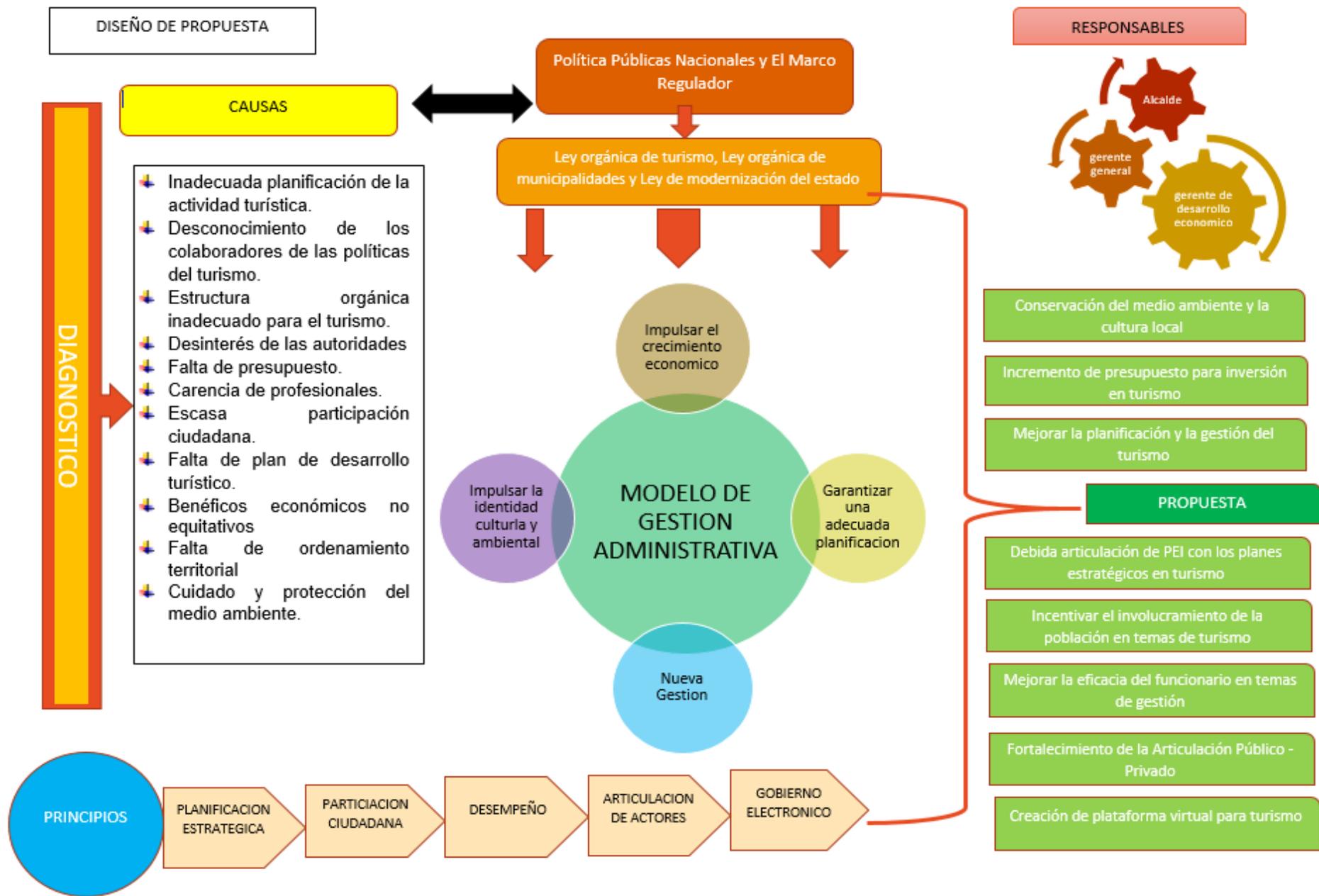
Σ (Símbolo de sumatoria)
 α Alfa= **0.9298**
 k (Números de items)= 20
 Vi (Varianza de cada items)= 13.606469
 Vt (Varianza Total)= 116.60336

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

ALFA DE CRONBACH





Graficos :

Graficos 01: PLANIFICACION

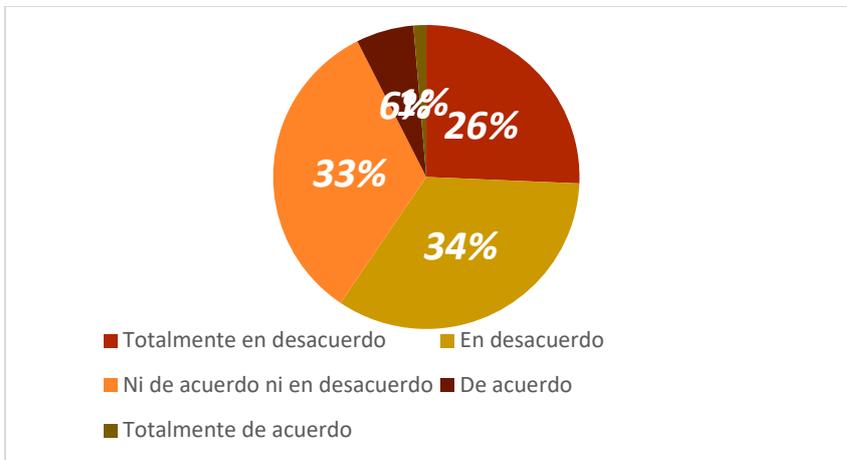


Grafico 02: ORGANIZACIÓN

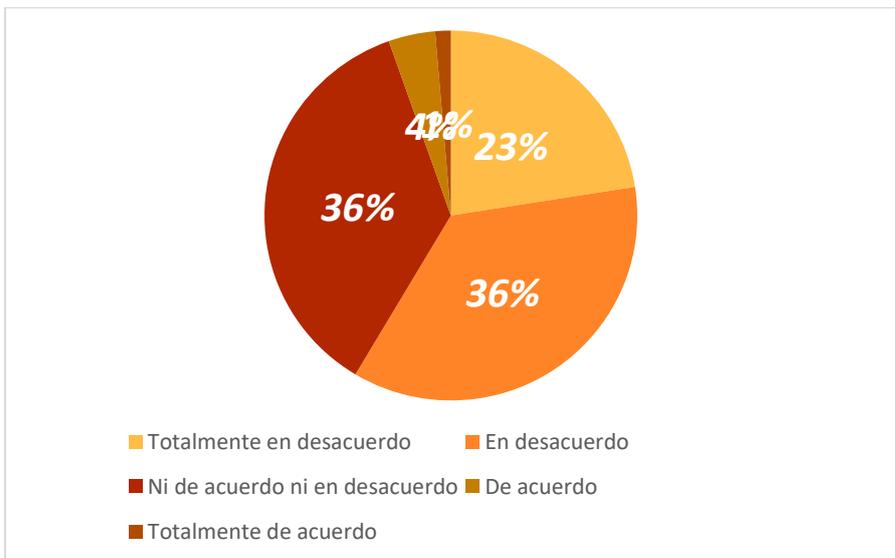


Grafico 03: DIRECCIÓN

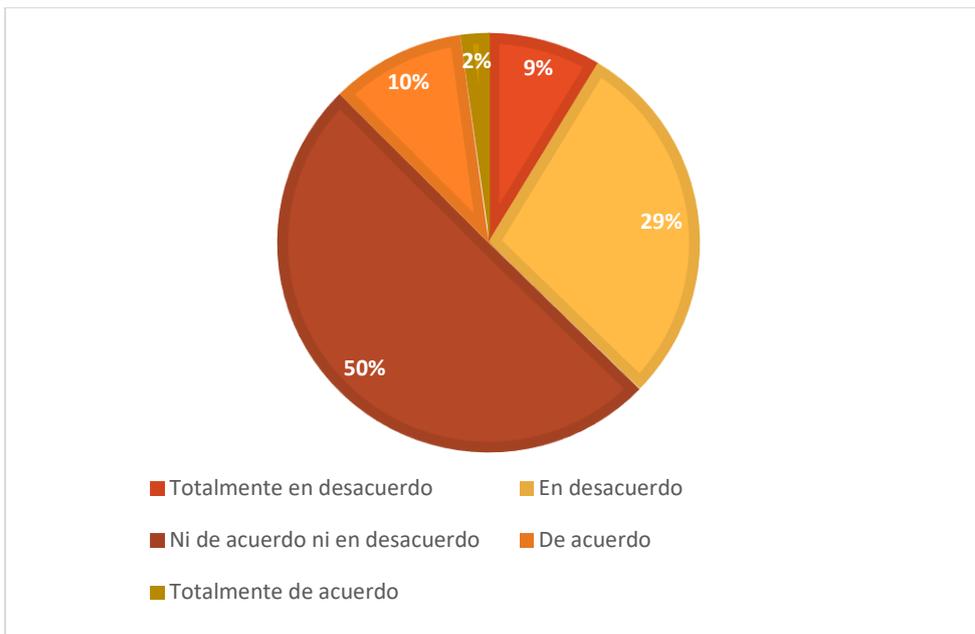
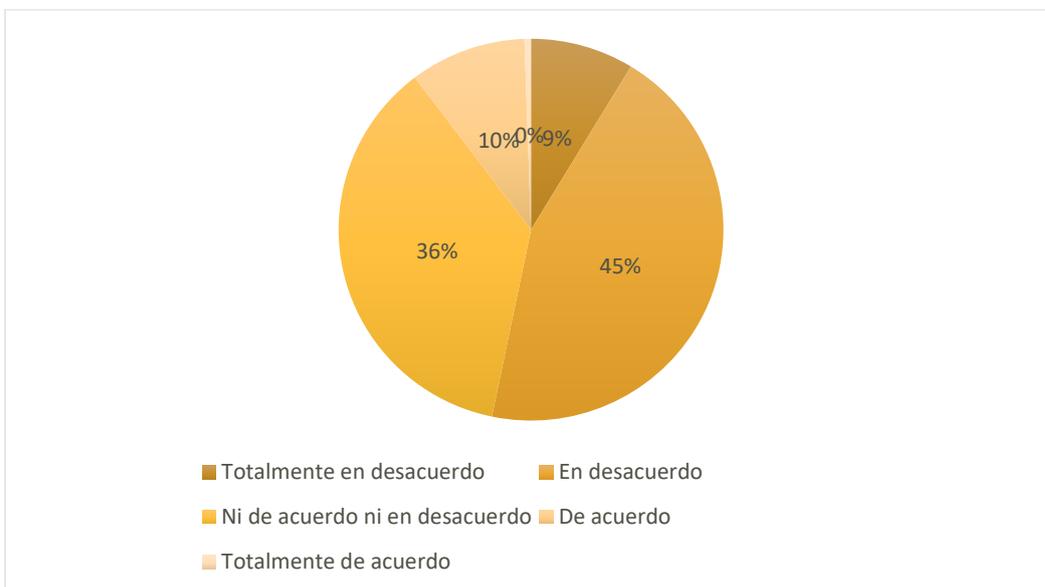


Grafico 04: CONTROL





CONSTANCIA

El Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo hace constar que **PONTE LOPEZ, ULISES HARVEY**, con código **N.º 1000001424**, ha realizado estudios de **INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR**, equivalente a un total de **200 horas**; obteniendo los siguientes resultados:

CURSO	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLES I	14 (catorce)	Marzo	2023	(Matricula Regular)
INGLES II	15 (quince)	Abril	2023	(Matricula Regular)
INGLES III	15 (quince)	Mayo	2023	(Matricula Regular)

*La nota mínima aprobatoria es 14/20.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Chiclayo, 2 de junio de 2023.



Firmado digitalmente por: ERICA MERCEDES DE PAZ BERROSPI DNI:09831501 RUC:20164113532
Motivo: Responsable de la firma
Fecha y Hora: 02/06/2023 22:41:31

Dra. Erica Mercedes De Paz Berrospi
Jefe Nacional del Centro de Idiomas



Esta constancia puede ser verificada utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad - Lambayeque

", cuyo autor es PONTE LOPEZ ULISES HARVEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN DNI: 18109477 ORCID: 0000-0002-5248-4858	Firmado electrónicamente por: VILLONPR el 04-08- 2023 22:50:29

Código documento Trilce: TRI - 0628101