



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Gestión Turística Municipal en el distrito de Cusco, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Abanto Velasco, Fabricia Estefany (ORCID: 0000-0002-6512-9740)
Callañaupa Ccapcha, Arnold Anthony (ORCID: 0000-0001-7083-2791)

ASESORA:

Mg. Sc. Segovia Aranibar, Elizabeth luz (ORCID: 0000-0002-8790-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Turística

LIMA — PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicado con todo mi corazón a las mujeres de mi vida:

A mi Lua, por ser mi norte, mi inspiración constante y mi motivación más grande.

A mi Madre Miriam, por ser mi soporte, enseñarme a no rendirme y por creer en mí.

A mi Mamita Elsa: por tu carácter, sabiduría y valor, ¡a tu memoria!

Fabricia Estefany Abanto Velasco

En dedicación, a mis padres Lucia y Jacinto, a mis hijos José Fabrizio y Mateo Rafael sin los cuales este logro no se habría completado.

Arnold Anthony Callañaupa Ccapcha

AGRADECIMIENTO

Agradezco al todo poderoso por darme la vida, salud, por darme a mi familia, por las oportunidades y bendiciones constantes, el camino no fue fácil, pero aquí estoy.

Fabricia Estefany Abanto Velasco.

Mi gratitud va a quienes forjaron mi camino y me guiaron por el camino correcto, a Dios, tú eres quien guía el destino de mi vida.

A mi Padre:

Por el invaluable apoyo, ternura y cariño que siempre me habéis brindado.

A mi Madre:

Por haberme dado la vida que es el tesoro más preciado del mundo.

A mis Hijos:

Por haber sido mi motor y motivo en cada segundo de mi vida.

Arnold Anthony Callañaupa Ccapcha

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Metodología de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS.....	54

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensión Planificación turística	19
Tabla 2. Estructura Organizativa Turística.....	20
Tabla 3. Plan de Desarrollo Turístico.....	21
Tabla 4. Objetivos y Metas Propuestos	22
Tabla 5. Protección del Turística	23
Tabla 6. Dimensión Demanda Turística.....	24
Tabla 7. Principales Mercados Emisores de Turistas	25
Tabla 8. Demanda de Hospedajes	26
Tabla 9. Base de Datos de las Principales Demandas Turísticas.....	27
Tabla 10. Dimensión oferta turística	28
Tabla 11. Registro de la Oferta de los Servicios Turísticos	29
Tabla 12. Fiscalización a los Operadores y Prestadores de los Servicios Turísticos	30
Tabla 13. Infraestructura Turística	31
Tabla 14. Equipamiento Turístico	32
Tabla 15. Inventario de su Patrimonio Turístico.....	33
Tabla 16. Dimensión programas de promoción turística.....	34
Tabla 17. Publicidad del Inti Raymi y Santurantikuy	35
Tabla 18. Proyectos de Desarrollo Turístico	36
Tabla 19. Organiza Eventos de Fam Trip y Workshop	37
Tabla 20. Dimensión programa de capacitación.....	38
Tabla 21. Protección del Patrimonio Natural y Cultural	39
Tabla 22. Talleres sobre Turismo Sostenible.....	40
Tabla 23. Capacitaciones Sobre el Servicio al Turista.....	41

Resumen

La tesis titulada “Gestión turística municipal en el distrito del Cusco periodo 2020”, tuvo como objetivo general describir la gestión turística municipal en el distrito del Cusco periodo 2020.

La metodología de estudio fue tipo básico, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, además el estudio de investigación tuvo un diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 70 funcionarios públicos de la gerencia de turismo y las encuestas estuvieron estructurados en 18 ítems en la escala Likert.

Los principales resultados arrojaron que la planificación turística en el municipio del Cusco, se llevó adecuadamente según el 38,6% de los funcionarios públicos, la demanda turística es conocida por el 47,1% y la oferta turística es conocida por el 44,3% de los funcionarios municipales respectivamente, los programas de promoción turística el 40% estuvo totalmente de acuerdo y con el programa de capacitación turística el 41,4% estuvo totalmente de acuerdo.

La conclusión acerca de la gestión turística municipal en el distrito del Cusco 2020, se evidenció la importancia de que un municipio le dé la debida atención a la gerencia de turismo, con el objetivo de desarrollar y ejecutar sus planes, proyectos, así como la protección del patrimonio turístico y esté lista para la demanda y oferta turística que generan sus atractivos turísticos de su jurisdicción las cuales fueron promocionadas y capacitado su personal en temas de turismo para el desarrollo un turismo armonioso y planificado.

Palabras claves: gestión turística, planificación turística, gestión municipal.

Abstract

The thesis entitled "Municipal tourism management in the district of Cusco period 2020", had as a general objective to describe the municipal tourism management in the district of Cusco period 2020.

The study methodology was the basic type, descriptive level, quantitative approach, in addition the research study had a non-experimental and cross-sectional design. The study population consisted of 70 public officials from tourism management and the surveys were structured in 18 items on the Likert scale.

The main results showed that tourism planning in the municipality of Cusco is being carried out adequately according to 38.6% of public officials, the tourist demand is known by 47.1% and the tourist supply is known by 44.3% of municipal officials respectively, the tourist promotion programs, 40% totally agree and with the tourist training program, 41.4% totally agree.

The conclusion about municipal tourism management in the district of Cusco 2020, evidenced the importance of a municipality giving due attention to tourism management, with the aim of developing and executing its plans, projects, as well as protection of the tourist heritage and is ready for the tourist demand and supply used by its tourist attractions in its jurisdiction which were promoted and its personnel trained in tourism issues for the development of a harmonious and planned tourism.

Keywords: tourism management, tourism planning, municipal management.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo mundial en el año 2019 termino cerrando en 1.500 millones de turistas internacionales, arribando a los diferentes destinos turísticos internacionales, un incremento de 4 % más que en el año 2018, ya son diez años consecutivos de crecimiento paulatino, de acuerdo al organismo Mundial del Turismo (OMT). Los arribos internacionales se incrementaron en el año 2019 en la totalidad de las zonas turísticas del mundo, sin embargo, la incertidumbre respecto al alejamiento del Reino Unido de la Unión Europea, la insolvencia de la agencia de viajes Thomas Cook, los roces geopolíticos, sociales, la ralentización económica global influyo en el progreso sea relativamente más modesto en contraste al incremento del 2017 en 7 % y en el 2018 en 6 %. La ralentización impacto el 2019 en las economías más avanzadas, especialmente en Europa y la región Asia-Pacífico, mientras tanto en Oriente Medio se observó un mayor incremento, cerca del 9 %, el doble la media global, sobresaliendo el resurgimiento de Egipto. Dw.com (2020)

En Perú la llegada de turistas internacionales cayó en -1.1% respecto al año 2018 según información brindada por la Mincetur, el arribo total fue 4, 371,787 visitantes extranjeros en el 2019, mientras tanto el turismo receptivo creció un 6% respecto al año 2018, excluyendo el efecto venezolano, es decir, no se incluyó a los migrantes venezolanos y considerando solo a los turistas reales. MINCETUR (2019)

Los gobiernos municipales a nivel nacional, gestionan muy pocos proyectos para el sector turismo, a pesar de tener muchos atractivos turísticos alrededor de su jurisdicción, en algunos casos se debe a la poca capacidad de los gobernantes y funcionarios públicos, muchos de ellos desconocen de los instrumentos de gestión pública para el sector turismo lo que dificulta impulsar proyectos turísticos, en favor de la población involucrada y por supuesto el sector privado. De acuerdo con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Nacionales, Ley N.º 27972 en concordancia del Artículo 194º de la Constitución Política vigente del país, modificada por la Ley N.º 28607, los Gobiernos Locales gozan de Autonomía Política, Económica y Administrativa respecto a temas de su competencia, con lo cual los gobiernos locales pueden gestionar diversos

proyectos, edictos municipales en favor del sector turismo, pero por el divorcio de las empresas privadas e instituciones públicas está generando un enorme distanciamiento, lo cual dificulta un desarrollo turístico sostenible.

El desarrollo del turismo en la gestión municipal de la ciudad del Cusco juega un papel trascendental por ser la capital histórica del Perú, y ser el primer destino turístico a nivel nacional. Pearce (1991) , el desarrollo del turismo puede definirse claramente como "proporcionar y mejorar instalaciones, servicios para satisfacer necesidades de los visitantes, y puede definirse de manera más amplia, e incluir impactos relacionados, como crear empleos o generar ingresos". (p. 45) A pesar que la ciudad vive en un 70% de la actividad turística no se desarrolla proyectos de gran envergadura en favor del sector turismo. Esas dificultades se presentan por el personal no calificado en el área de turismo del municipio del Cusco, lo que lleva a obstaculizar la gestión municipal, generando ordenanzas no oportunas para el sector turístico, los turistas nacionales e internacionales también se ven afectados por la inadecuada prestación de servicios turísticos lo que conlleva a una mala imagen turística para la ciudad, así mismo no podemos dejar de mencionar la seguridad turística que se debe garantizar a los visitantes puesto que se está presentando estafa a los visitantes por los sectores o alrededores de los centros arqueológicos esas son por mencionar algunos limitantes para un desarrollo adecuado del sector turismo en la ciudad del Cusco. La solución para un correcto desarrollo turístico es encaminar la gestión municipal para lograr objetivos y cumplir fines establecidos en el plan de trabajo, mediante la integración de recursos humanos, materiales, financieros y etc.

Por todo lo antes señalado se ha procedido a formular el siguiente problema general de investigación: ¿Cómo es la gestión turística municipal en el distrito del Cusco, 2020? Por otro lado, también se ha procedido a la formulación de los problemas secundarios en el siguiente orden: ¿Cómo es la planificación turística en el distrito del Cusco,2020?, ¿Cómo es la demanda turística en el distrito del Cusco,2020?, ¿Cómo es la oferta turística en el distrito del Cusco, 2020?, ¿Cómo son los programas de promoción turística en el distrito del Cusco, 2020? Y finalmente ¿Cómo es el programa de capacitación turística en el distrito del Cusco, 2020?

El presente trabajo de estudio tiene justificación teórica porque pretende mejorar la gestión municipal en la toma de decisiones y acciones administrativas referentes al desarrollo turístico en la municipalidad de Cusco. La justificación práctica, porque permitirá solucionar, viabilizar, agilizar la gestión municipal en el municipio de Cusco para un adecuado desarrollo turístico. Del mismo modo las recomendaciones puedan ser aplicados en la municipalidad de Cusco. La Justificación social está basado en los resultados obtenidos y que el municipio de Cusco tome las mejores decisiones respecto a la actividad turística y con ello se beneficie a los trabajadores del sector, puesto que un gran porcentaje mayoritario de ciudadanos cusqueños se dedican al sector turismo. Y finalmente la justificación metodológica se da porque proporcionara un conjunto de instrumentos como son las encuestas y entre otras para evaluar la administración municipal respecto a la actividad turística en la ciudad de Cusco.

De igual forma, se ha procedido a formular los siguientes objetivos de investigación, siendo el objetivo principal: Describir la gestión turística municipal en el distrito del Cusco, 2020. Por otro lado, se procedió a la formulación los objetivos específicos de la siguiente manera: Describir la planificación turística en el distrito del Cusco, 2020, describir la demanda turística en el distrito del Cusco, 2020, describir la oferta turística en el distrito del Cusco, 2020, describir los programas de promoción turística en el distrito del Cusco, 2020 y finalmente describir el programa de capacitación turística en el distrito del Cusco, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Wahyuningtyas (2020), en su artículo científico “*Accelerating tourism development by community preparedness on disaster risk in Lombok, Indonesia*”. Su trabajo de investigación tuvo el objetivo de proporcionar una visión general de la preparación de la comunidad en el área del turismo para responder al fenómeno del desastre y sus implicaciones para el sector turístico. La metodología de investigación fue descriptiva y de enfoque cuantitativo, el instrumento utilizado fue la encuesta a los pobladores del municipio Lombok en Indonesia. El resultado fue que el 75% de la población encuestada desconoce de la gestión de la mitigación de desastres y con ello el sector turismo se vería seriamente afectado. Las conclusiones a las que arribo fue que la comunidad no está preparada para posibles desastres naturales, pandemias, etc. lo cual tendría repercusiones en el sector turístico, e implica que no hay una planificación turística ante cualquier eventualidad.

Rogerson (2020), realizó el trabajo de investigación titulado “Using municipal tourism assets for leveraging local economic development in South Africa” y tuvo como objetivo general examinar la aplicación de los activos locales para llegar al desarrollo turístico de una localidad pequeña de un municipio local en Sudáfrica. El estudio de investigación fue el descriptivo y con un enfoque de investigación cuantitativo. Los datos utilizados son datos primarios y secundarios obtenidos por observación y entrevistas. Los resultados de investigación fueron que existe deficiencia institucional y de gobernanza, incluida la corrupción generalizada, sustentan las debilidades observadas tanto en el funcionamiento diario del municipio y la forma de prestar el servicio turístico, el poco desarrollo de infraestructura, así como su incapacidad para implementar planes de desarrollo económico local.

Hernández, et ál., (2019), realizaron el artículo científico titulado “Public tourism management: an approach in the Huasteca Potosina región of México” Su objetivo de estudio fue identificar y describir el diseño de gobernanza municipal que contribuya al proceso de gestión turística en beneficio del desarrollo local. La metodología de investigación fue descriptiva. La población encuestada comprendió cinco municipalidades de los 20 que conforman el Huasteca Potosina. La técnica y

métodos utilizados fueron las entrevistas y encuestas para luego ser analizadas. El resultado de este trabajo de investigación demuestra que el 42,8 % de los proveedores turísticos consideran beneficiosas las acciones de capacitación realizadas por el municipio, respecto a la gestión de infraestructura el 64% de los encuestados indica que es mala, y respecto a la regulación turística el 64,30% indicaron que es mala. Las conclusiones que tuvo este trabajo de investigación fueron que el desarrollo turístico tiene la capacidad de coadyuvar al bienestar de las comunidades de acogida que reclaman hoy en día un adecuado modelo de gestión pública y ser beneficiados por la actividad turística. Se observó que la mayoría de los temas del estudio de casos son de liderazgo instrumental y político. A si mismo se observó la falta de credibilidad en la actividad turística del gobierno municipal y fue la razón de la indiferencia de la gente hacia temas inherentes a las políticas públicas y a los proyectos grandes o pequeños que puedan ser implementados en comunidades y asociaciones.

Brito, R. & Canoves, G. (2019), realizaron el artículo científico titulado "*Tourism development in Mazatlan, Mexico: An analysis of the conditions of sustainability,*" Este artículo científico tuvo como objetivo primordial evaluar y analizar los periodos 2016 al 2017, ligadas a la actividad turística de la zona de Mazatlán. El estudio de investigación fue de carácter descriptivo y cuantitativo. La muestra de la población de estudio en el año 2016 fue de 96 turistas nacionales y 96 residentes. El resultado de este trabajo de investigación señaló que la población de Mazatlan vio que sus ingresos por turismo fueron del 49% y que la ocupación hotelera fue en promedio de 54% para todo el periodo. Las conclusiones de éste trabajo de investigación son que los índices económicos fueron óptimos en los últimos periodos, pero ello no se refleja proporcionalmente en los beneficios sociales y medioambientales en favor de la ciudadanía. Lo mismo se refleja en otros destinos de la costa mexicana, el modelo de gestión que se impone en la fecha utiliza los recursos naturales de una manera irracional, y no genera las condiciones óptimas para que los ciudadanos logren una óptima calidad de vida. En la etapa de convertir un destino en uno realmente sostenible, es necesario contar con unas instituciones que articulen a todos los agentes involucrados, de esa forma llegar a una gestión eficiente y correcta.

Menoya, et ál., (2017), realizaron el artículo científico “*A local government model for tourism management in Cuban tourist municipalities, based on the value chain approach*”. El trabajo de estudio tuvo como objetivo diseñar un patrón de administración turística a partir del gobierno local en municipalidades con perspectivas turísticas, que coadyuve a conseguir una conexión de las etapas de administración turística y del progreso a nivel del municipio cubano. Su población de estudio estuvo integrada por tres municipios cubanos Viñales, Candelaria, Remedios y Trinidad. El enfoque de estudio fue cuantitativo. Sus resultados fue que ninguna ley nacional de turismo reconoce el estatus legal de una ciudad turística o su autonomía en la gestión turística. Las conclusiones a las que llegó fueron que, en los municipios estudiados, existen dificultades frecuentes e inherentes de cualquier lugar que involucran la administración pública del crecimiento local y están desprovistos de los mecanismos específicos para que el gobierno gestione el desarrollo del turismo local. La perspectiva de la cadena de valor simboliza un arquetipo relacionado que busca las interrelaciones necesarias que deben existir entre los diferentes sistemas de valores que convergen en la industria turística por qué puede absorber lo enmarañado y horizontalidad del sector turismo como una actividad económica.

Rodríguez (2015) realizó la tesis de investigación “*Gestión turística en la provincia de Trujillo*”, su trabajo desarrolló el siguiente objetivo primordial determinar cómo se manifiesta la gestión turística en la provincia de Trujillo, la metodología del trabajo fue descriptivo, de enfoque mixto, el diseño de investigación desarrollado fue no experimental. Realizo encuestas a 35 empresarios del sector turismo. El resultado central fue que la calificación de la gestión turística municipal tiene una aceptación de regular de 51% y de un 43% de buena por parte de los actores del sector turismo, las actividades que más desarrolla la sub gerencia de turismo es la información turística con 71%, seguido de capacitaciones a empresarios con el 11%. Las conclusiones fueron que se determinó como se manifestó la gestión turística en Trujillo y también se dio a conocer los instrumentos de planificación que usa la municipalidad y de igual modo se identificó los tipos de diagnóstico que desarrolla el municipio.

Núñez (2017), realizo el trabajo de investigación “*Lineamientos de gestión*”

turística municipal para la dinamización de la actividad turística en el distrito de Cumba provincia de Utcubamba región Amazonas”, Este trabajo tuvo el objetivo de proponer lineamientos de gestión turística municipal para dinamizar la actividad turística en el distrito de Cumba. La metodología aplicada en este trabajo fue descriptiva, de enfoque cuantitativo realizando encuestas a 72 pobladores y 10 funcionarios comprometidos con la actividad turística. El resultado de sus encuestas fueron las siguientes el 87% de los encuestados señalan que la zona de Cumba si puede desarrollar el turismo. El 88% de las autoridades no están interesados en desarrollar el turismo. Su conclusión central fue realizar el diagnóstico de la gestión turística de Cumba con ello se identificó sus fortalezas y su predisposición frente a la actividad turística, se identificó su principal atractivo que es Tinajas el cual posee un potencial turístico, pero se evidencia un desinterés de realizar proyectos turísticos por parte del municipio.

Ríos (2017), realizó el estudio de “Gestión turística municipal en la subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén”, cuyo objetivo fue determinar de qué manera se desarrolla la gestión turística municipal en la subgerencia de Turismo. Su método de estudio fue de tipo descriptivo, puesto que no altero su variable de estudio, el diseño de investigación de su tesis fue no experimental. Su población analizada fue de 381 ciudadanos de Chepén a quienes se les aplico las encuestas. El resultado principal del trabajo de investigación indicó que el 52% de los pobladores desconocen de la existencia de un área de turismo y no tienen sentido de pertenencia frente a su cultura, haciendo que la identidad cultural de las futuras generaciones se vea afectada y con el tiempo llegue a debilitarse. Las conclusiones de este trabajo de estudio fue que en la etapa de planificación la sub gerencia de turismo no está presente y lo que se evidencia en la ausencia de una visión y misión de la actividad turística. Los principales actores involucrados como son hoteles restaurantes y etc. tienen escasa participación en la gestión turística de su municipio.

Silva (2018), realizó el trabajo de investigación “Gestión municipal y su incidencia en el desarrollo de la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas”. El estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la

Gestión municipal en el desarrollo de la actividad turística. La metodología de investigación que realizó fue de enfoque mixto, el diseño de estudio que desarrollo fue el no experimental transversal. Su población de estudio fue de 24 operadores turísticos y 20 funcionarios de la municipalidad. Respecto a sus resultados el 70% de los empresarios turísticos señalan que la relación municipio y el sector turismo es regular. Los prestadores de servicio turístico en un 65% señalan que el municipio de Chachapoyas no realiza proyectos para el desarrollo del turismo, lo cual genera un malestar en el sector turismo. Su conclusión señaló que existe una deficiente administración turística en la gestión 2014 al 2018 y los directamente involucrados indican que fue mala la gestión municipal para el sector turístico en la jurisdicción de Chachapoyas.

Cayotopa (2017), realizó el trabajo de investigación *“Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña”*. Su trabajo de investigación desarrollo el siguiente objetivo contribuir al desarrollo turístico de Zaña, tomando en cuenta su potencial turístico. La metodología de investigación que desarrolló fue descriptiva con un enfoque de investigación cuantitativo. Su población de estudio estuvo integrada por 95 pobladores. En relación a sus resultados a cerca de la percepción de la eficiencia en planificar las actividades turísticas el 42% indica que está de acuerdo y en desacuerdo el 32% e indiferente el 21% de los pobladores. Respecto si el municipio coadyuva en conservar los recursos turísticos el 36% indica que está de acuerdo, en desacuerdo el 34% e indiferente el 25% de la población. Sus conclusiones fueron las siguientes: la gestión turística municipal, en Zaña no es percibe en forma eficiente en la atapa de planificación de las actividades turísticas por lo que el 56% no se halla satisfecho y desconoce las etapas de la planificación turística, de acuerdo a estos datos es necesario que la comunidad participe en temas del sector turismo. Y también se evidencia que la mayor parte de las interrogantes hechas, la sumatoria da como resultado indiferente o desacuerdo a más del 51% lo que da a entender es que existe una brecha o necesidad por parte de la ciudadanía en participar en temas y decisiones turísticas.

A continuación, desarrollamos la variable gestión turística municipal del trabajo de investigación:

La Gran Enciclopedia Rialp (1981), indicó que la voz latina municipio ya era utilizada durante la expansión, y conquista romana, es decir: Municipio procede del latín municipium, compuesta por términos como munus y capere, lo cual indican “tomar carga”. El origen de la palabra se refiere a los impuestos romanos, que significa obtener derechos romanos. El término tiene su origen en la rápida expansión del territorio romano lo cual imposibilitó enviar colonos a todas las zonas conquistadas rápidamente, y estos pueblos vencidos pasaron a ser parte del pueblo romano y pagando los impuestos respectivos a Roma. De esta manera nacen los municipium, y quienes residían en esas zonas eran considerados “munícipes” (p. 461)

Según Asencio (2006) desarrolló el concepto de municipio y lo da a conocer de dos maneras, en primer lugar, indica que “son organizaciones complejas que proporcionan bienes a los ciudadanos y prestan servicios públicos. Son administraciones que realizan diversas actividades, cuál está más disperso.” (p.1), y segundo lugar, indica que son “organizaciones administrativas que precisan adoptar estrategias en el marco de la acción política y en la gestión diaria municipal”. (p. 7), de la misma manera en su Libro titulado “gestión municipal” desarrolla el término de gestión municipal como: Actuar de toda gestión que se fundamenta prioritariamente en atender los asuntos públicos de interés general de los ciudadanos de su jurisdicción. Para ello los municipios son una administración sumamente compleja, con cierta naturaleza multiservicio, esto requiere por parte de gestores políticos, empleados municipales o empresas proveedoras de bienes y servicios que tengan un comportamiento especial, sin lugar a dudas, es habitual en otras administraciones, bien sean públicas o privadas lo que conlleva a una oportuna atención de las necesidades sociales.

Por su parte Boullon (2009), en su libro titulado: Los Municipios Turísticos, menciona el rol que cumplen los gobiernos locales para con el desarrollo del turismo: Considera aspectos importantes como son la planificación central, los planes nacionales de turismo y los órganos oficiales de turismo, en el ámbito de planificación turística menciona las características del espacio turístico, la operación del espacio turístico y su planificación, sus diferentes características de

los municipios turísticos, clasificación y evaluación de las ciudades turísticas, sus funciones y su respectiva planificación. (p.15)

Para muchos otros autores como Arraiza (2016), define gestión de municipalidades como “el diseño y ejecución de políticas de gobierno tomando en cuenta las diferentes áreas que componen el municipio”. (p.14)

Del mismo modo, Aliendre (2015), hizo referencia acerca de la gestión municipal como ejecución de planes de gobierno municipal aprobados en consejo municipal que luego son ejecutados por el alcalde, del mismo indica que gestión municipal es formular, ejecutar y evaluar políticas, y programas que el gobierno local determina y pacta con la ciudadanía, a través de procesos políticos y sociales, para la ejecución de las acciones que permita otorgar bienes y servicios que coadyuven en el desarrollo humano sostenible. (p.15)

Para que la gestión municipal logre que las personas de su jurisdicción tengan una calidad de servicio y bienes de calidad, Aliendre señala que se debe realizar: La mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de los municipios, y eso se obtiene al incrementar la calidad y la infraestructura esencial colectiva, la elaboración de bienes y servicios elementales y crear las situaciones óptimas para fortalecer el capital humano y social del país. Evidentemente, los gobiernos municipales no tienen la responsabilidad específica de lograr estos objetivos y por ello mismo, debe realizarse en concertación y afluencia con otros niveles administrativos. (p. 6)

Al relacionar términos de gobernanza y turismo, Barbini et ál., (2017) en su trabajo de investigación turismo y gobernanza planteó que: De acuerdo a Bustos (2008) el turismo se halla en una etapa de crecimiento que exige una serie de términos de desarrollo social integrado [...] que incita a replantear su investigación en términos de gobernanza, como modo de combinación de la acción pública, privada y colectiva. (p.70) En la misma óptica del anterior autor esta Kociuba y Matacz (2018) “The municipal management particularly covers public purpose tasks, aimed at current and continuous satisfaction of collective needs of the population through the provision of commonly available services”.(p.75) La gestión municipal cubre particularmente las tareas de uso público, orientadas a satisfacer las actuales y continuas necesidades colectivas de las poblaciones a través de la prestación de

servicios comúnmente disponibles. En una perspectiva opuesta están Crozier & Friedberg (1990), que indican que las municipalidades “no están orientadas al servicio, se mantienen en una “irracionalidad”, es decir en divorcio entre la realidad percibida por el municipio y la realidad de los ciudadanos, bajo un supuesto “orden”, no es otra cosa el desorden que destruye las bases de la gestión municipal”. (p.132)

De acuerdo a Brugué (1996) la gestión pública viene a ser “un campo de conocimiento que recoge pensamientos de diversas disciplinas y que tienen como objetivo proponer mejorar el diseño organizacional, estructura, procesos o las técnicas de gestión organizacional” (p.5)

La ejecución de diversas acciones públicas orientadas al sector turismo es llevado a cabo por las diferentes organizaciones, de diversa naturaleza, pero teniendo en similitud su subordinación más o menos directa del sector público, que laboran para ello. Por ello para Velasco (2016) la gestión pública en turismo “implica la observación, investigación y sugiere mejorar la gestión para diferentes organizaciones y que, desde diversos niveles de gobierno, laboran por el sector turismo”. (p. 582)

Izard (2010) “En cuanto a la gestión pública de las organizaciones dedicadas al sector turismo existen escasos trabajos y dispersos” (p. 101) del mismo modo tenemos a Femp (2008) “Existen trabajos de investigación que van más allá de una mera descripción de organizaciones vinculadas al sector turístico y reflexionan sobre nuevos modelos organizativos, especialmente el modelo híbrido de organización del destino “. (p. 40)

Respecto a la variable gestión turística municipal, Granados (2000) indica lo siguiente: Es el resultado del trabajo de grupos altamente especializados, que establecen metas de desarrollo sectorial, estrategias, programas y acciones que lleven a su ejecución. Al mismo tiempo es investigar y definir acciones para la explotación y preservación de los atractivos turísticos, racionalizando el crecimiento de la planta turística, promoviendo el desarrollo coordinado del espacio turístico, e incrementando la demanda y venta. (p.57)

Granados respecto a la planificación turística municipal propone cuatro modelos, en este trabajo de investigación se desarrolla el modelo dos, un esquema

simplificado de fases que debería cumplir todo municipio turístico. El esquema simplificado determinara las dimensiones de nuestro trabajo de investigación, que son los siguientes:

a) Planificar objetivos y metas. En lo referente a planificación Martins (2018), indica “Tourism planning can be regarded as a dynamic, systematic, participatory and continuous process to determine the destination’s goals, strategies and actions”. (p.4) La planificación turística puede verse como una dinámica, sistémica, proceso participativo y continuo que tiene como objetivo la determinación de los objetivos, estrategias y comportamiento.

b) Demanda, es uno los principales y constantes dilemas de los centros turísticos, cuando los estudios y previsiones no se desarrollaron de forma correcta. Existen dos tipos de demanda: real (actual) y futura (las cuales son originadas en los mercados emisores). De acuerdo a Li (2016), “The impact of climate on tourism demand varies from city to city, depending on the types of attractions they offer, such as art and business, hillsides and villages, ocean destinations and mountain destinations”. (p.162) El impacto del clima en la demanda turística varía de una ciudad a otra, dependiendo de los tipos de atracciones que ofrecen, como arte y negocios, laderas y pueblos, destinos oceánicos y destinos de montaña.

c) Oferta, están consideradas al servicio turístico, infraestructura turística y el patrimonio turístico. En lo referente a la oferta turística Selimaj et ál., (2019), “This includes the numerous cultural monuments and heritage values that are indispensable for tourism development. All of this creates a successful tourist offer which creates favorable conditions for the development of tourism in particular and the overall economic development”. (p.108) Esto incluye los numerosos monumentos culturales y valores patrimoniales que son indispensables para el desarrollo del turismo. Todo ello genera una oferta turística exitosa que crea condiciones óptimas para el desarrollo del turismo y el desarrollo económico. En relación a la infraestructura turística Achilov (2017), “for development of tourism industry in any country should scope inbound, outbound and domestic tourism infrastructures”. (p.2) Para que se desarrolle el sector turismo en cualquier país se deben incluir las infraestructuras de turismo receptivo, emisor y nacional. Respecto al patrimonio turístico Pamfilie (2020), “From an economic point of view, the tourism

heritage is equivalent to the concept of tourist offer". (p.552) Desde el punto de vista económico, el patrimonio turístico representa el equivalente al concepto de oferta turística.

d) Programas de promoción, se basan en: Acciones de publicidad, organizar y concurrir a eventos de comercialización. Según Briandana (2018), "Although the role of social media is an excellent opportunity to implement advertising strategies and tourism promotion, the role of traditional media cannot be ignored". (p. 609) Si bien el papel de las redes sociales es una gran oportunidad para la implementación de la estrategia publicitaria y la promoción turística, tampoco se puede ignorar el papel de los medios convencionales. e) Programa de capacitación, el recurso humano es de suma importancia en los centros turísticos, puesto es quien presta el servicio y permite la marcha de la planta turística construida para ese fin.

En lo referente a los programas de capacitación Bagus (2018), "training programs can be done by improving education, conducting training and developing tourism workforce, providing appropriate facilities, improving the labor structure". (p.186) Los programas de capacitación se pueden hacer mejorando la educación, mejorando la salud, realizando capacitación y desarrollando la fuerza laboral del turismo, proporcionando instalaciones adecuadas, mejorando la estructura laboral.

Biruta et ál., (2016) "Every travel service provider (depending on service quality and quantity) will get a certain amount of remuneration from the buyer." (p. 126) Todo proveedor de servicios turísticos, dependiendo de la calidad y cantidad del servicio, recibe una determinada tarifa de pago de un comprador que es un turista. Myung (2019)"visitor refers to a person who visited the place". Visitante se refiere a una persona que visitó el lugar. (p. 237)

A continuación, presentamos el marco conceptual con las definiciones más relevantes desarrollados en este trabajo:

Gestión: De acuerdo a Manrique (2015) "La gestión implica planificar, organizar, dirigir y controlar al personal y otros talentos para lograr con eficiencia y eficacia los objetivos de la entidad". (p.136)

Gestión turística: Según García (2017) "Adecuada gestión de elementos que componen la estructura turística, cuyo fin es promover cambios sustanciales en las

corporaciones y personas inmiscuidas, como son los turistas, residentes y gobiernos locales, permitiendo una visión más amplia respecto a su desarrollo”. (p.92)

Desarrollo: Conforme a Segredo (2017) “Es mejorar los procesos interpersonales y grupales, una comunicación más efectiva, mejorar la capacidad para lidiar con varios problemas, procesos de toma de decisiones más efectivos, estilo de liderazgo más apropiados y mayor confianza.” (p. 91)

Turismo: Según Gurria (1997) “Es la totalidad de las relaciones y de servicios producto de cambios de domicilio no temporal o voluntarios no por motivos comerciales o profesionales”. (p. 13)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básico. Respecto a la investigación básica Carrasco (2005) nos señala “no tiene propósitos aplicativos a corto tiempo, solamente tiene como fin ampliación y profundización de la cantidad de conocimientos científicos existentes sobre la realidad”. (p. 43) La investigación básica tiene como fin incrementar el conocimiento sin ponerlos en práctica, formular nuevas teorías y etc. La investigación básica consiste en generar nuevo conocimiento, nuevas verdades a partir de las cuales se podrán aplicar o hacer uso en la investigación aplicada. El nuevo conocimiento se observa en los resultados que obtengamos y en las conclusiones del trabajo de investigación.

El diseño de investigación desarrollado en la presente tesis fue el no experimental, transversal, y descriptivo.

El trabajo de investigación realizado fue el no experimental de acuerdo a los expertos en investigación científica como Hernández et ál., (2014)., porque “es hecha sin manipular intencionalmente las variables”. Al momento de realizar el trabajo de investigación no se manipuló ninguna de las variables, no se realizó ningún experimento. (p. 152)

Es investigación transversal de acuerdo Bernal (2010) porque indica que “se obtienen referencias del objeto de investigación (poblaciones o muestras) solo en una ocasión y en un momento dado”. (p.118). Al momento de realizar las encuestas, buscar información se realizó en un solo momento dado. La recolección de datos se realizó en el local de la municipalidad del Cusco en cuatro horas en una sola muestra.

De acuerdo a Bernal (2010) una investigación descriptiva indica “capacidad de elegir cualidades esenciales del objeto de investigación y describir minuciosamente las partes, clases de ese objeto”. (p. 113). En el trabajo de investigación se dio a conocer las características, cualidades de nuestra variable de estudio que es la gestión turística municipal.

3.2. Variable y operacionalización

Variable: Gestión turística municipal

La definición conceptual de gestión municipal según Aliendre (2015) nos da a conocer lo siguiente: Formular, ejecutar y evaluar políticas, y programas que el gobierno local determina y pacta con la ciudadanía, a través de procesos políticos y sociales, para la ejecución de las acciones que permita otorgar bienes y servicios que coadyuven en el desarrollo humano sostenible. (p.8)

La definición operacional de la variable gestión turística municipal es la gestión municipal es el encargado de orientar o dirigir la inspección y satisfacción de las necesidades del municipio. La variable fue medida a través de la técnica de la encuesta, las cuales son procesados a través Spss 26 y la escala de Likert. Las dimensiones de la variable gestión municipal son:

1. Planificación turística
2. Demanda turística
3. Oferta turística
4. Programas de promoción turística
5. Programa de capacitación

3.3. Población, muestra y muestreo

De acuerdo a López (2004) nos da a entender que una población es un grupo de individuos de los cuales se pretende descubrir algo o realizar un estudio respectivo. La población estudiada fueron los trabajadores de la gerencia de turismo, cultura, educación, y deporte de la municipalidad del Cusco, respecto a la población Hernández et al., (2014) nos da a conocer como: “Todos los casos que cumplen con una serie de especificaciones”

El muestreo fue el no probabilístico según Carrasco (2006), indica lo siguiente: “todos los componentes de la población son elegidos a criterio y

experiencia del investigador para ser parte de la muestra”.

La muestra del trabajo de investigación fue de 70 trabajadores de la gerencia de turismo, cultura, educación, y deporte de la municipalidad del Cusco a quienes se les aplicó las encuestas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica utilizada para recoger la información en el trabajo de investigación fue la encuesta.

El instrumento usado fue el cuestionario, estructurado en 18 preguntas a una muestra de 70 trabajadores de la municipalidad del Cusco, encuestas que responden a dimensiones e indicadores, y a la variable planteada en el trabajo de investigación sobre la gestión turística en la municipalidad del Cusco.

3.5. Procedimientos:

La recolección de información se realizó en la municipalidad del distrito del Cusco en la gerencia de turismo, cultura, educación, y deporte a los trabajadores de la gerencia antes mencionada para lo cual se pidió los permisos respectivos a la gerencia respectiva. Las encuestas fueron respondidas en el lapso de 10 minutos aproximadamente por los encuestados. Se procedió a realizar la prueba de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, luego de ello se procedió al análisis respectivo, iniciando con el vaciado de datos al Excel y se realizó la respectiva codificación y finalmente con el software estadístico Spss 26, luego de ello se realizó los cuadros, figuras respectivas y los porcentajes respectivos.

3.6. Metodología de análisis de datos

Para entender objetivamente la variable en estudio se usó el método de la estadística descriptiva. Una vez obtenido la data respectiva de las encuestas realizadas en el municipio del Cusco se procedió al análisis respectivo de la data que fue realizado mediante el software estadístico Spss versión 26 y se obtuvo el análisis estadístico correspondiente, los gráficos y cuadros respectivos.

3.7. Aspectos éticos:

El trabajo de investigación se elaboró respetando las normas APA en cada aspecto y los instrumentos fueron validados por expertos quienes tienen una experiencia de lo que es gestión turística municipal y dieron sus observaciones respectivas las cuales fueron corregidas en su momento

En la presente tesis se consideró diversos aspectos, como son los principios jurídicos y éticos. Los principales puntos de interés, como son la originalidad y la propiedad intelectual de los autores.

El presente trabajo de tesis fue diseñado teniendo en cuenta las normas implantadas por la escuela profesional de Administración Turística y Hotelera, rigiéndonos al reglamento de investigación y aprobada por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Dimensión Planificación turística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	En desacuerdo	21	30,0	30,0
o	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,3	44,3
	De acuerdo	27	38,6	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, dimensión planificación turística se observa que el 38,6% está de acuerdo con la planificación turística en el municipio del Cusco, en desacuerdo esta el 30% de los encuestados, y en totalmente de acuerdo con la dimensión antes ya mencionado están el 17,1% de los encuestado y finalmente ni desacuerdo ni en desacuerdo el 14,3% de los encuestados; lo que constituye el 100% de los trabajadores de la gerencia turismo, cultura, educación, y deporte del municipio del Cusco.

La suma de las dos afirmaciones positivas supera más de la mitad de la aprobación es decir el 55,7% de encuestados está de acuerdo con la dimensión planificación turística, lo que implica que se está llevando adecuadamente el trabajo de planificación en la municipalidad, respecto a su estructura organizativa y su plan de desarrollo puesto que la ciudad del Cusco es evidentemente un municipio turístico porque vive de la actividad turística y ya tiene muchos años desarrollándose la gestión turística municipal, mientras un 30% está en contra, porque ellos consideran que se puede hacer mejoras a la dimensión planificación turística sin embargo por temas burocráticos y la priorización de otros proyectos de otras dependencias de la municipalidad. Esto debido a que de la misma gerencia no proponen ideas de proyecto en beneficio del desarrollo turístico.

Tabla 2

La Municipalidad del Cusco posee una estructura organizativa turística adecuada

Estructura Organizativa Turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	21,4	21,4	28,6
	De acuerdo	38	54,3	54,3	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, acerca de la estructura organizativa turística en la municipalidad del Cusco el 54,3% de los encuestados afirma estar de acuerdo, y el 21,4% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17,1% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo y finalmente el 7,1% indicaron estar en desacuerdo acerca del ítem estructura organizativa.

La suma de las dos afirmaciones positivas supera la aprobación es decir el 71,1% de encuestados señalan estar de acuerdo con la estructura administrativa, lo que implica que los encuestados están de acuerdo con el sistema jerárquico, organigrama, las funciones y tareas que llevan a cabo en la gestión turística municipal ya que los funcionarios cumplen con el MOF (manual de organización de funciones) y ROF (reglamento de organización y funciones) implementado por el municipio con documento aprobado por resolución de alcaldía, lo cual se evidencia de alguna manera en la elaboración de algunos proyectos turísticos. Como ejemplo tenemos el mejoramiento de la casa de la cultura.

Tabla 3

La Municipalidad del Cusco desarrolla el plan de desarrollo turístico adecuadamente

Plan de Desarrollo Turístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	24,3	24,3	24,3
	En desacuerdo	10	14,3	14,3	38,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	37,1	37,1	75,7
	De acuerdo	6	8,6	8,6	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, acerca del plan de desarrollo turístico en la municipalidad del Cusco el 37,1 % de los encuestados afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 14,3% indica estar en desacuerdo, el 15,7% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo y finalmente el 8,6% indicaron estar en totalmente de acuerdo acerca del ítem plan de desarrollo turístico.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 24,3% de los encuestados están de acuerdo con la dimensión plan de desarrollo turístico, y un 37,1% que es indiferente, mientras un 38,6% está en contra. Esto debido a que la municipalidad cuenta con el pan de desarrollo turístico el cual necesita mejorar los lineamientos y estrategias, ello se lograría con personal profesional y especializado en la actividad turística, así como involucrar a los operadores turísticos en los planes de desarrollo turísticos.

Tabla 4

La municipalidad de Cusco cumple con los objetivos y metas propuestos en la gestión turística

Objetivos y Metas Propuestos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
En desacuerdo	15	21,4	21,4	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22,9	22,9	52,9
De acuerdo	10	14,3	14,3	67,1
Totalmente de acuerdo	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, acerca de los objetivos y metas propuestos en la gestión turística en la municipalidad del Cusco el 32,9% de los encuestados afirma estar totalmente de acuerdo, y el 22,9% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,4% de los encuestados señala estar en desacuerdo, el 14,3% indicaron estar de acuerdo y finalmente el 8,6% señalaron estar en totalmente desacuerdo con el ítem planteado.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 47,2% de los encuestado y las afirmaciones en contra es de 30,2%. Es cierto que hay una aprobación de esta dimensión. Sin embargo, se cuenta con un plan de desarrollo turístico aprobado anualmente el cual se cumple en el transcurso del año, las metas y objetivos planteados, pero estas metas y objetivos no son los adecuados para un crecimiento turístico esperado.

Tabla 5

La municipalidad del Cusco dentro de su estructura organizativa turística existe una dependencia de protección al turista

Protección del Turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	En desacuerdo	15	21,4	21,4	37,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22,8	22,9	60,0
	De acuerdo	16	22,9	22,9	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, acerca si la municipalidad del Cusco dentro de su estructura organizativa turística existe una dependencia de protección al turista el 22,9% de los encuestados afirma estar de acuerdo, y el 22,8% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,4% de los encuestados señala estar desacuerdo, el 17,1% indicaron estar totalmente de acuerdo y finalmente el 15,7% señalaron estar totalmente en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 40,6 % acerca de que si existe una dependencia de protección al turista ello se evidencia por el patrullaje que realiza los de seguridad ciudadana en los principales centros turísticos a una determinada hora del día, pero en horas de la noche se nota la ausencia de los de seguridad ciudadana, por ello la suma de los porcentajes que están en desacuerdo con esta interrogante es del 37,1% por la falta de vigilancia del centro histórico donde se concentran los turistas a horas de la noche.

Tabla 6***Dimensión Demanda Turística***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	37,1	37,1	52,9
	De acuerdo	33	47,1	47,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 respecto a la dimensión demanda turística el 47,1% indican que están de acuerdo, el 37,1% de los encuestados respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15,7% de los encuestados dijeron que están en desacuerdo con esta dimensión.

Conocer la demanda turística por parte de la sub gerencia de turismo y cultura es de mucha importancia porque permite conocer los principales mercado emisores como son Estados Unidos, Canadá, Alemania, Francia, Japón y otros hacia la ciudad del Cusco y cuáles son sus perfiles, preferencias y necesidades de esta forma cumplir con las expectativas de los visitantes y también brindarles la seguridad del caso.

Tabla 7

La municipalidad del Cusco tiene un registro de la demanda turística de los principales mercados emisores de turistas

Principales Mercados Emisores de Turistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	12	17,1	17,1	24,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,6	15,7	40,0
	De acuerdo	31	44,3	44,3	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, acerca si la municipalidad del Cusco tiene un registro de la demanda turística de los principales mercados emisores de turistas de la estructura organizativa en la gestión turística en la municipalidad del Cusco el 44,3% de los encuestados afirma estar de acuerdo de que si posee, el 17,1% indica estar en desacuerdo que no posee esa información, el 15,7% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo, el 15,5% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 7,1% señalaron estar totalmente en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 59 % lo que nos indica que la municipalidad del Cusco posee un registro adecuado de los principales mercados emisores como son Estados Unidos, Canadá, Alemania, Francia, Japón, esto con la finalidad de satisfacer sus necesidades de viaje, así como incrementar la demanda turística, obteniendo mayores ingresos económicos, así como nuevos puestos de trabajo.

Tabla 8

La municipalidad del Cusco en su centro histórico está preparada para la demanda de hospedajes por parte de los visitantes

Demanda de Hospedajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	16	22,9	22,9	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	24,3	24,3	54,3
	De acuerdo	26	37,1	37,1	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8, acerca si la municipalidad del Cusco en su centro histórico está preparada para la demanda de hospedajes por parte de los visitantes el 37,1% de los encuestados afirma estar de acuerdo, el 24,3% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22,9% de los encuestados señala estar en desacuerdo, el 8,6% indicaron estar totalmente de acuerdo y finalmente el 7,1% señalaron estar totalmente en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 45,7% lo que indica que el centro histórico de la ciudad del Cusco si está preparado para la demanda de hospedajes con ciertas mejoras como son la protección del patrimonio cultural, la originalidad de las viviendas, el uso de materiales rústicos en la reconstrucción entre otras, las cuales deben ser implementados para satisfacer las necesidades de los visitantes y los que indican estar en desacuerdo llega al 30%, lo que indica que el centro histórico no está preparado para la recepción de turistas a gran escala por que no brindan el servicio de hospedaje cumpliendo con los estándares establecidos, por ejemplo los hoteles con categorización de tres estrellas, dos estrellas así como los hospedajes sin categorización.

Tabla 9

La municipalidad del Cusco cuenta con una base de datos sobre las principales demandas turísticas de los visitantes

Base de Datos de las Principales Demandas Turísticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	22,9	22,9	22,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	52,9	52,9	75,7
	De acuerdo	11	15,7	15,7	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9, si la municipalidad del Cusco cuenta con una base de datos sobre las principales demandas turísticas de los visitantes los resultados indican que el 52,9% de los encuestados afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22,9% indica estar en desacuerdo, el 15,7% de los encuestados señala estar de acuerdo, y finalmente el 8,6% indicaron estar totalmente de acuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 24,3% los que están de acuerdo con que la municipalidad tiene una base de datos sobre las principales demandas de los turistas. El 75,8 % de las respuestas negativas indican que en la municipalidad no se lleva una base de datos adecuadamente, esto debido a que los funcionarios públicos no coordinan con el ente encargado como es la DIRCETUR (Dirección Regional de Turismo) el cual cuenta con una base de datos el cual mide estadísticamente los arribos a la ciudad del Cusco, así como obtener una mejor información sobre las necesidades de los turistas que arriban a la ciudad del Cusco, esto con el objetivo de mejorar la gestión turística municipal.

Tabla 10***Dimensión oferta turística***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	31,4	31,4	47,1
	De acuerdo	31	44,3	44,3	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, acerca de la dimensión oferta turística el 44,3% de los encuestados señalan que están de acuerdo con esta dimensión, los que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es el 31,4%, los que están en desacuerdo son el 15,7% de los encuestados y finalmente el 8,6% de los encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo con la dimensión oferta turística.

La suma de las dos respuestas positivas es de 52,9%, lo que demuestra que se está llevando adecuadamente la oferta turística por parte de la sub gerencia de turismo y cultura, esto implica que la municipalidad del Cusco hace cumplir las ordenanzas municipales con el objetivo de mejorar los elementos que comprende la oferta turística como son los servicios turísticos, infraestructura turística y conservar apropiadamente el patrimonio turístico de la ciudad del Cusco.

Tabla 11

La municipalidad del Cusco tiene un registro de la oferta de los servicios turísticos del distrito

Registro de la Oferta de los Servicios Turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	22	31,4	31,4	31,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	21,4	21,4	52,9
	De acuerdo	15	21,4	21,4	74,3
	Totalmente de acuerdo	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11, si la municipalidad del Cusco tiene un registro de la oferta de los servicios turísticos, el 31,4% de los encuestados indicaron estar en desacuerdo, el 25,7% indicaron estar totalmente de acuerdo, el 21,4% indicaron estar de acuerdo y finalmente el 21,4% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo acerca del ítem planteado.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 47,1% el resultado indica que la municipalidad cuenta con un registro de la oferta de los servicios turísticos, dicha información servirá para realizar una eficiente planificación turística de cada atractivo turístico que se ve beneficiado con la presencia de turistas, ello también implica la fiscalización de los lugares donde se oferta los servicios turísticos haciendo cumplir con las ordenanzas dispuestas por el municipio del Cusco.

Tabla 12

La municipalidad del Cusco hace control, supervisión, fiscalización a los operadores, prestadores de los servicios turísticos del distrito.

Fiscalización a los Operadores y Prestadores de los Servicios Turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	24,3	24,3	24,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,1	7,1	31,4
	De acuerdo	31	44,3	44,3	75,7
	Totalmente de acuerdo	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12, si la municipalidad del Cusco hace control, supervisión, fiscalización a los operadores, prestadores de los servicios turísticos del distrito de Cusco, el 44,3% de los encuestados indican estar de acuerdo, el 24,3% indicaron estar totalmente de acuerdo, el 24,3% están en desacuerdo y finalmente el 7,1% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es del 68,6% lo cual indica que la municipalidad del Cusco si realiza los controles, supervisiones y fiscalizaciones a los operadores turísticos, como son los restaurantes, hoteles, transporte turístico y a los pub, con el objetivo de hacer cumplir las ordenanzas municipales, pero los fiscalizadores no se dan abasto para cumplir con los controles y fiscalizaciones a los diferentes operadores turísticos, ya que muchos incurren en la informalidad en el centro histórico al margen de las ordenanzas municipales sin cumplir los requisitos para su apropiado funcionamiento.

Tabla 13

En relación con el planeamiento de la inversión pública la municipalidad del Cusco se encarga de desarrollar infraestructura turística.

Infraestructura Turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	En desacuerdo	10	14,3	14,3	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	32,9	32,9	62,9
	De acuerdo	15	21,4	21,4	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13, en relación con el planeamiento de la inversión pública la municipalidad del Cusco se encarga de desarrollar infraestructura turística, el 32,9% de los encuestados indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,4% indicaron estar de acuerdo, el 15,7% están totalmente de acuerdo, el 15,7% indicaron estar totalmente en desacuerdo y finalmente el 14,3% señalaron estar en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 37,1% lo que nos indica que hay una relativa aceptación con respecto a que la municipalidad del Cusco realiza proyectos de infraestructura turística, así como mejoramiento turístico, sin embargo, la gerencia de turismo y cultura no hace hincapié en proponer ideas de proyecto en beneficio del sector turismo o la misma población como sería un terminal para buses turísticos, centros culturales, parques temáticos entre otros.

Tabla 14

El patrimonio turístico posee equipamiento turístico adecuado y la municipalidad del Cusco gestiona su implementación.

Equipamiento Turístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	16	22,9	22,9	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	47,1	47,1	77,1
	De acuerdo	5	7,1	7,1	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14, acerca del patrimonio turístico posee equipamiento turístico adecuado y la municipalidad del Cusco gestiona su implementación, el 47,1% de los encuestados señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% de los encuestados señaló estar en desacuerdo con este ítem, el 15,7% indico estar totalmente de acuerdo, el 7,1% indico estar de acuerdo y finalmente 7% indico estar totalmente en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es 22,8% los que indican que están de acuerdo con que el patrimonio turístico si posee equipamiento turístico y en desacuerdo es del 30%, el resultado negativo evidencia, que el patrimonio turístico no posee el equipamiento adecuado, debido a la informalidad de los operadores turísticos, así como la falta de mejoramiento de accesibilidad a algunos atractivos turísticos fuera del centro histórico por parte de la gestión municipal.

Tabla 15

La municipalidad del Cusco tiene un inventario de su patrimonio turístico para ser puesto en oferta turística

Inventario de su Patrimonio Turístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,7	15,7	31,4
	De acuerdo	26	37,1	37,1	68,6
	Totalmente de acuerdo	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15, la municipalidad del Cusco tiene un inventario de su patrimonio turístico para ser puesto en oferta turística, los indican estar de acuerdo es el 37,1% de los encuestados, el 31,4% señalaron estar totalmente de acuerdo, el 15,7% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 15% dijo estar en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es del 74,5% la cual indica que la municipalidad si posee un inventario del patrimonio turístico de su jurisdicción, el cual es de suma importancia para realizar la promoción turística respectiva, con el objetivo de lograr el turismo interno, así como local, nacional e internacional logrando el incremento de la actividad turística.

Tabla 16***Dimensión programas de promoción turística***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22,9	22,9	22,9
	De acuerdo	26	37,1	37,1	60,0
	Totalmente de acuerdo	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16, acerca de la dimensión programas de promoción turística, el 40% de los encuestados indico estar totalmente de acuerdo, el 37,1% indico estar de acuerdo y finalmente el 22,9% señalo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 77,1%, la cual indica que, si están de acuerdo con las acciones de promoción turística, así como la organización de eventos, actividades turísticas locales, esto se refiere a las diferentes actividades costumbristas de la ciudad, las cuales son desarrolladas durante el año formando parte del atractivo turístico, en ese entender la municipalidad del Cusco realiza una óptima promoción turística en beneficio del sector turismo.

Tabla 17

La municipalidad del Cusco realiza acciones de publicidad sobre los principales atractivos y festividades turísticas del distrito como son el Inti Raymi y Santurantikuy

Publicidad del Inti Raymi y Santurantikuy

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	5	7,1	7,1	15,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,1	7,1	22,9
	De acuerdo	5	7,1	7,1	30,0
	Totalmente de acuerdo	49	70,0	70,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17, La municipalidad del Cusco realiza acciones de publicidad sobre los principales atractivos y festividades turísticas del distrito como son el Inti Raymi y Santurantikuy, el 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 8,6% está totalmente en desacuerdo, el 7,1% indico estar de acuerdo, de igual manera el 7,1% señalo estar en desacuerdo, y de igual forma el 7,1% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es 77,1% la cual indica que tienen un buen manejo del calendario de actividades tradicionales esto se realiza directamente por el EMUFEC (Empresa Municipal De Festejos Del Cusco) en coordinación con la gerencia de turismo y cultura los cuales promocionan en distintos niveles las fiestas del Santurantikuy, Inti Raymi entre otras, con el objetivo de revalorar preservar y difundir la cultura ancestral en beneficio de la población.

Tabla 18

La municipalidad del Cusco cuenta con proyectos de desarrollo turístico aprobados por el consejo municipal

Proyectos de Desarrollo Turístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	44,3	44,3	44,3
	De acuerdo	5	7,1	7,1	51,4
	Totalmente de acuerdo	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18, La municipalidad del Cusco cuenta con proyectos de desarrollo turístico aprobados por el consejo municipal, el 48,6% indico que está totalmente de acuerdo con este ítem, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 44,3% y finalmente en de acuerdo el 7,1%.

La suma de las dos afirmaciones positivas es del 55,7% lo cual indica que la municipalidad del Cusco cuenta con algunos proyectos de desarrollo turístico que se encuentra en la fase de aprobación por el consejo municipal. El obstáculo que se tiene en la gestión pública es que en su mayoría de los proyectos elaborados se encuentran en fase de fiscalización por sobrevalorización de una gestión anterior a la actual es por ello que dificulta la ejecución del proyecto elaborado.

Tabla 19

La municipalidad del Cusco organiza eventos de comercialización de productos y servicios como son los fam trip y workshop

Organiza Eventos de Fam Trip y Workshop

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	22	31,4	31,4	61,4
	Totalmente de acuerdo	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19, La municipalidad del Cusco organiza eventos de comercialización de productos y servicios como son los fam trip y workshop, el 38,6% indican estar totalmente de acuerdo, el 31,4% señalaron estar de acuerdo, y finalmente el 30% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es del 70%, una aceptación alta, lo que indica que los funcionarios están de acuerdo con este ítem porque fomenta mediante los fam trip y workshop el desarrollo turístico y esto beneficia a todos los establecimientos de hospedaje, restaurantes, Agencias de viaje, transporte turístico, centros artesanales y toda persona que participa de la actividad turística.

Tabla 20***Dimensión programa de capacitación***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	21,4	21,4	28,6
	De acuerdo	21	30,0	30,0	58,6
	Totalmente de acuerdo	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20, acerca de la dimensión programa de capacitación, el 41,4% está totalmente de acuerdo, el 30% de acuerdo, el 21,4% ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente en desacuerdo el 7,1% que está en contra de esta dimensión planteada.

La suma de las dos afirmaciones positivas da como resultado 71,4% lo que indica que, a través de la gerencia de turismo y cultura se organiza talleres de capacitaciones para el personal de la municipalidad, con el objetivo de mejorar el conocimiento en materia turística, ya que está incluido en el plan de desarrollo turístico.

Tabla 21

La municipalidad del Cusco realiza talleres sobre desarrollo turístico, turismo sostenible y protección del patrimonio natural y cultural a los operadores turísticos.

Protección del Patrimonio Natural y Cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,3	14,3	21,4
	De acuerdo	16	22,9	22,9	44,3
	Totalmente de acuerdo	39	55,7	55,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21, la municipalidad del Cusco realiza talleres sobre desarrollo turístico, turismo sostenible y protección del patrimonio natural y cultural a los operadores turísticos, el 55,7% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo, el 22,9% señalaron estar de acuerdo, el 14,3% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 7,1% señalaron estar en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es del 78,6% el cual indica que efectivamente la municipalidad del Cusco, realiza talleres sobre desarrollo del turismo sostenible lo cual promueve la protección del patrimonio natural y cultural, fomentando la concientización a la ciudadanía de salvaguardar el patrimonio turístico, considerando que más del 70% de la población cusqueña vive de la actividad turística.

Tabla 22

La municipalidad del Cusco realiza Talleres sobre turismo sostenible dirigido a los trabajadores del municipio

Talleres sobre Turismo Sostenible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	14,3	14,3	14,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22,9	22,9	37,1
	De acuerdo	15	21,4	21,4	58,6
	Totalmente de acuerdo	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22, la municipalidad del Cusco realiza talleres sobre turismo sostenible dirigido a los trabajadores del municipio, el 41,4% de los encuestados indico estar totalmente de acuerdo, el 22,9% indico estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,4% señalo estar de acuerdo, y finalmente el 14,3% está en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 62,8% lo que indica que la municipalidad del Cusco tiene una preocupación por capacitar a sus funcionarios en materia turística, así como al personal que brinda el servicio de información turística y al personal de seguridad ciudadana, con el objetivo de mejorar los servicios de la actividad turística

Tabla 23

La municipalidad del Cusco realiza capacitaciones sobre el servicio al turista para los operadores turísticos del distrito

Capacitaciones Sobre el Servicio al Turista

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	5	7,1	7,1	14,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,3	14,3	28,6
	De acuerdo	15	21,4	21,4	50,0
	Totalmente de acuerdo	35	50,0	50,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23, la municipalidad del Cusco realiza capacitaciones sobre el servicio al turista para los operadores turísticos del distrito, el 50% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo con el ítem planteado, el 21,4% señalaron estar de acuerdo, el 14,3% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,1% en desacuerdo y finalmente el 7,1% indicaron estar totalmente en desacuerdo con el ítem realizado.

La suma de las dos afirmaciones positivas es de 71,4% el cual indica que la municipalidad del Cusco si realiza capacitaciones a los operadores turísticos para que brinden un adecuado servicio turístico, así como a los pequeños restaurantes en temas de manipulación de alimentos, el uso correcto de la higiene en el trabajo y a los prestadores de servicio de taxi orientándolos a que cumplan con las disposiciones implementadas por la municipalidad del Cusco.

V. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación tuvo como pregunta principal ¿Cómo es la gestión turística municipal en el distrito del Cusco, 2020? La gestión turística municipal en el distrito del Cusco se estuvo desarrollando adecuadamente según los resultados obtenidos, pero con las dificultades inherentes a cualquier gestión turística municipal como son la falta de compromiso hacia el sector turismo ya que no está dentro de la cartera de priorización de proyectos, como halló Menoya, et ál., (2017), en su trabajo de investigación “*A local government model for tourism management in Cuban tourist municipalities, based on the value chain approach*” y concluyo que en los municipios estudiados, existen dificultades frecuentes e inherentes de cualquier lugar que involucran la administración pública del crecimiento local y que están desprovistos de los mecanismos específicos para que el gobierno gestione el desarrollo del turismo local. Se evidencia la importancia de que un municipio le dé la debida importancia a la gerencia de turismo, con el objetivo que desarrolle y ejecute sus planes, proyectos, proteja su patrimonio turístico y esté lista para la demanda y oferta turística que generan sus atractivos turísticos de su jurisdicción las cuales fueron promocionadas y capacitado su personal en temas de turismo lo evidencia Boullon (2009), considera aspectos importantes como son la planificación central, los planes nacionales de turismo y los órganos oficiales de turismo , en el ámbito de planificación turística menciona las características del espacio turístico, la operación del espacio turístico y su planificación, sus diferentes características de los municipios turísticos, clasificación y evaluación de las ciudades turísticas, sus funciones y su respectiva planificación.

Según la pregunta específica 1, ¿Cómo es la planificación turística en el distrito del Cusco, periodo 2020?, la planificación turística en el distrito del Cusco se desarrolló adecuadamente y los resultados obtenidos en la tabla 1, dimensión planificación turística, los resultados arrojaron que el 55,7% de encuestados está de acuerdo con la dimensión planificación turística, lo que implica que se está llevando adecuadamente el trabajo de planificación en la municipalidad, respecto a su estructura organizativa y su plan de desarrollo puesto que la ciudad del Cusco es evidentemente un municipio turístico porque vive de la actividad turística y ya tiene muchos años desarrollándose la gestión turística municipal, mientras un 30% está en contra, porque ellos consideran que se puede hacer mejoras a la dimensión

planificación turística sin embargo por temas burocráticos y la priorización de otros proyectos de otras dependencias de la municipalidad. Esto debido a que de la misma gerencia no proponen ideas de proyecto en beneficio del desarrollo turístico a diferencia de lo que halló Capatapoya (2017) en su trabajo de investigación “Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña, quien concluyo indicando que la gestión turística municipal, en Zaña no se percibe la eficacia en la etapa de planificar las actividades turísticas por lo que el 56% de los pobladores no se halla satisfecho y desconoce las etapas de la planificación turística, de acuerdo a estos datos existe una marcada diferencia entre ambos municipios, en el caso del Cusco es un municipio netamente turístico y ello implica que se desarrolle una planificación turística adecuada y que los funcionarios y operadores estén involucrados de todo el proceso turístico, por otro lado el municipio de Zaña recién empieza con la actividad turística, los operadores turísticos no están constituidos y los pobladores todavía no ven los beneficios del turismo por lo cual es necesario que la comunidad participe en temas del sector turismo, con estas dos investigaciones se concluye la importancia del área de planificación turística para cualquier municipio de Perú, en el caso de la ciudad del Cusco con mucha más razón ya que es visitada por miles de turistas nacionales y extranjeros en el transcurso del año y se logre desarrollar un turismo armonioso, planificado de la ciudad tanto para los ciudadanos de a pie como para los empresarios turísticos y de esta manera se integre la actividad turística en la economía local, la sociedad y cultura cusqueña principalmente.

Según la pregunta específica 2, ¿Cómo es la demanda turística en el distrito del Cusco, 2020? La demanda turística en el distrito del Cusco se desarrolla adecuadamente y los resultados lo evidencian de esa forma en la tabla 6 indica que conocer la demanda turística por parte de la sub gerencia de turismo y cultura es de mucha importancia porque permite conocer los principales mercado emisores como son Estados Unidos, Canadá, Alemania, Francia, Japón y otros hacia la ciudad del Cusco y cuáles son sus perfiles, preferencias y necesidades de esta forma cumplir con las expectativas de los visitantes y también brindarles la seguridad del caso. Al respecto Boullon (2009) señala acerca de la demanda turística que son los servicios realmente solicitados por los turistas en un

determinado lugar durante el tiempo de su estadía. Por otro lado, la demanda existente es de conocimiento por los funcionarios públicos del Municipio del Cusco los cuales tienen información de los principales mercados emisores y el perfil del turista, lo cual nos da una visión concreta para formular, ejecutar y evaluar su plan operativo respecto a la demanda turística de su jurisdicción.

Según la pregunta específica 3, ¿Cómo es la oferta turística en el distrito del Cusco, 2020?, La oferta turística en el distrito del Cusco se está desarrollando adecuadamente tal como lo refleja el 52,9% de aceptación en la tabla 10, esto implica que la municipalidad del Cusco hace cumplir las ordenanzas municipales con el objetivo de mejorar los elementos que comprende la oferta turística como son los servicios turísticos, infraestructura turística y conservar apropiadamente el patrimonio turístico de la ciudad del Cusco. Al respecto Selimaj et ál., (2019), indica que la oferta turística incluye los numerosos monumentos culturales y valores patrimoniales que son indispensables para el desarrollo del turismo. Todo ello genera una oferta turística exitosa que crea condiciones óptimas para el desarrollo del turismo y el desarrollo económico. En definitiva, para que se desarrolle una correcta oferta turística no solo deben participar los funcionarios públicos sino también deben estar presentes los actores involucrados como los operadores turísticos como hoteles, agencias de viajes, transporte turístico, profesionales en turismo y todos los actores relacionados al sector.

Según la pregunta específica 4, ¿Cómo son los programas de promoción turística en el distrito del Cusco, 2020? Los programas de promoción turística en el distrito del Cusco son adecuados así evidencian los resultados obtenidos en la tabla 16, la suma de las dos afirmaciones positivas es de 77,1%, la cual indica que, si están de acuerdo con las acciones de promoción turística, así como la organización de eventos, actividades turísticas locales, esto se refiere a las diferentes actividades costumbristas de la ciudad, las cuales son desarrolladas durante el año formando parte del atractivo turístico, en ese entender la municipalidad del Cusco realiza una óptima promoción turística en beneficio del sector turismo. Al respecto, Briandana (2018), señala el papel de las redes sociales como una gran oportunidad para la implementación de la estrategia publicitaria y la promoción turística, sin dejar de lado el papel de los medios convencionales. En concreto la municipalidad del Cusco

promueve los diferentes atractivos turísticos por distintos canales de promoción con el objetivo de incrementar el arribo de turistas considerando las actividades del calendario turístico anual.

Según la pregunta específica 5, ¿Cómo es el programa de capacitación turística en el distrito del Cusco, 2020? El programa de capacitación turística en el distrito del Cusco se desarrolla adecuadamente ello se evidencia en los resultados obtenidos en la tabla 20, la suma de las dos afirmaciones positivas da como resultado 71,4% lo que indica que, a través de la gerencia de turismo y cultura se organiza talleres de capacitaciones para el personal de la municipalidad, con el objetivo de mejorar el conocimiento en materia turística, ya que está incluido en el plan de desarrollo turístico. Al respecto Bagus (2018), indica los programas de capacitación se pueden hacer mejorando la educación, mejorando la salud, realizando capacitación y desarrollando la fuerza laboral del turismo, proporcionando instalaciones adecuadas, mejorando la estructura laboral. Así mismo los programas de capacitación en materia turística de servicio al cliente y los talleres de turismo sostenible, son esenciales para la buena imagen de la ciudad del Cusco los cuales responde a la etapa de la planificación turística.

VI. CONCLUSIONES

Se describió la gestión turística municipal en el distrito del Cusco el cual nos mostró las dificultades inherentes a cualquier gestión turística respecto a la planificación turística, demanda turística, oferta turística, programas de promoción turística y capacitación turística en el distrito del Cusco. Se evidenció la importancia de que un municipio cuente con una gerencia de turismo y desarrolle sus planes, proyectos, proteja su patrimonio turístico y esté preparado para la demanda y oferta turística que genere los atractivos turísticos de su jurisdicción los cuales fueron promocionados.

Se describió la planificación turística en el distrito del Cusco 2020, se evidenció la importancia del área de planificación turística para cualquier municipio de Perú, Cusco al ser un municipio netamente turístico, implicó que se desarrolle una planificación turística adecuada, que los funcionarios y operadores estén involucrados en todo el proceso turístico en el caso de la ciudad del Cusco con más razón ya que es el primer destino visitado del Perú por miles de turistas nacionales y extranjeros y con ello se logre desarrollar un turismo armonioso, planificado de la ciudad tanto para los ciudadanos de a pie como para los empresarios turísticos, de esta manera se integre la actividad turística en la economía local, la sociedad y cultura cusqueña principalmente.

Se describió la demanda turística en el distrito del Cusco 2020, se halló que la demanda existente es de conocimiento por los funcionarios públicos del Municipio del Cusco los cuales tienen información de los principales mercados emisores y el perfil del turista, el cual les da una visión concreta para formular, ejecutar y evaluar su plan operativo respecto a la demanda turística de su jurisdicción.

Se describió la oferta turística en el distrito del Cusco 2020, el cual indica que para el desarrollo adecuado de la oferta turística no solo deben participar los funcionarios públicos sino también deben estar presentes los actores involucrados como los operadores turísticos como hoteles, agencias de viajes, transporte turístico, profesionales en turismo y todos los actores relacionados al sector.

Se describió los programas de promoción turística en el distrito del Cusco 2020, la municipalidad del Cusco promueve los diferentes atractivos turísticos por distintos canales de promoción con el objetivo de incrementar el arribo de turistas considerando las actividades del calendario turístico anual.

Se describió el programa de capacitación turística en el distrito del Cusco 2020, los programas de capacitación en materia turística de servicio al cliente y los talleres de turismo sostenible, son esenciales para la buena imagen de la ciudad del Cusco los cuales responde a la etapa de la planificación turística.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la municipalidad del Cusco implementar nuevas estrategias para la mejora de la gestión turística como gestionar mayores recursos para la promoción turística, la estandarización de los servicios turísticos y tener mejor coordinación con los operadores turísticos.
2. Se recomienda a la sub gerencia de turismo y cultura de la municipalidad del Cusco, la etapa de planificación turística que se realiza sea con participación de los operadores turísticos ya que habitualmente solo participan los funcionarios en la etapa planificación.
3. Se recomienda a la sub gerencia de turismo y cultura de la municipalidad del Cusco implementar y coordinar la seguridad nocturna de los turistas nacionales y extranjeros con las otras instituciones como son POLTUR y DIRCETUR.
4. Se recomienda a la sub gerencia de turismo y cultura de la municipalidad del Cusco que se ponga énfasis en mejorar e incrementar la infraestructura turística como el mantenimiento de los servicios básicos en las diferentes zonas turísticas, designar paraderos turísticos para el recojo de turistas, mejorar el acceso de los centros arqueológicos y por supuesto proteger de mejor manera el patrimonio turístico con talleres de sensibilización dirigidos a la sociedad en general.
5. Se recomienda a la sub gerencia de turismo y cultura de la municipalidad del Cusco continuar con la difusión y promoción, del calendario turístico en estrecha relación con PROMPERU y la DIRCETUR.
6. Se recomienda a la sub gerencia de turismo y cultura de la municipalidad del Cusco continuar con las capacitaciones en materia turística respecto al servicio al cliente y principalmente con los talleres de turismo sostenible enfatizando el cuidado del patrimonio turístico, así como generar programas de sensibilización y concientización dirigido a todos los prestadores de servicios turísticos, dirigentes y a la comunidad local en general.

REFERENCIAS

- Achilov, N. (2017). Development of tourism Industry: Perspectives and Advantages for growth as example in kazakhstan. 2. doi:DOI: 10.4172/2167-0269.1000267
- Aliendre, F. (2015). La Gestión Municipal Participativa. Obtenido de <https://freddyaliendre.files.wordpress.com/2009/07/2-la-gestion-municipal-participativa1.pdf>
- Arraiza, E. (2016). *manual de gestión municipal*. Obtenido de https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460
- Asencio, P. (2006). *Libro de la gestión municipal, claves de éxito para políticos y directivos*. España: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Bagus, I. (2018). Human resource competency tourism Bali together with Asean Economic community. 186. Obtenido de <https://sloap.org/journals/index.php/irjmis/article/view/71/1072>
- Bardini, Bernarda; Cacciutto, Mariangel; Cruz, Gonzalo. (2017). Turismo y gobernanza implicancias para un desarrollo sostenible. El caso del ente municipal de turismo de Mar del Plata - Argentina. 70. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/2820/1/barbini-et-al-2017.pdf>
- Boullon, R. (2009). *Los municipios turísticos*. Mexico: Trillas.
- Briandana,Rizki; Meiwanto, Caturida; Sukmajati, Danto. (2018). Promotion analysis of marine tourism in Indonesia: A case study. 609. Obtenido de https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/30455/1/ERSJ%2c_21%281%29_-_A49.pdf
- Brito,Rodriguez; Marianne & Canoves, Valiente; Gemma. (2019). Tourism development in Mazatlan, Mexico: An analysis of the conditions of sustainability. *Cuadernos de turismo*, 187- 213. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/turismo.43.08>

- Brugue, Q. (1996). *La dimensión democrática de la nueva gestión pública.*”
Gestión y Análisis de Políticas Públicas.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación.* Lima: San Marcos.
- Cayotopa, C. (2017). *Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña.* Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4184/Cayotopa%20Ylatoma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Crozier, M. &. (1990). *El actor y el sistema: Las restricciones de la acción colectiva.* Mexico. Obtenido de <https://blogs-fcpolit.unr.edu.ar/sociologiapolitica/files/2013/09/EL-ACTOR-Y-EL-SISTEMA.pdf>
- Dw.com. (2020). *Turismo mundial crece un 4 % en 2019 y suma 10 años al alza.* Obtenido de <https://www.dw.com/es/turismo-mundial-crece-un-4-en-2019-y-suma-10-a%C3%B1os-al-alza/a-52068099#:~:text=El%20turismo%20mundial%20cerr%C3%B3%202019,un%20crucero%20por%20el%20Caribe.>
- FEMP. (2008). *Modelos de gestión turística local. Principios y prácticas.* Madrid.
- García, N. (2017). *Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades Manabitas Ecuador.* 92. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570.pdf>
- Grandos, M. (2000). *Rol de los municipios en el desarrollo turístico.* 57. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03_n6/rol.htm
- Gurria, M. (1997). *Introducción al turismo.* Mexico: Trillas.

- Hernandez, Bojorquez & Pedraza. (2019). Public tourism management: an approach in the Huasteca Potosina region of Mexico. *Turismo sociedad*. doi:<https://doi.org/10.18601/01207555.n27.04>
- Izard, M. (2010). *Gestion publica del turismo*. Barcelona: UOC.
- kociuba, Dagmara; Matacz, Andrzej. (2018). The real estate market in the context of municipal management. 75. Obtenido de http://br.wszia.edu.pl/zeszyty/pdfs/br51_06kociuba.pdf
- Li, Hengyun; Song, Haiyan; Li, Li. (2016). A Dynamic panel data analysis of climate and tourism demand: additional evidence. 162. doi:[doi:10.1177/0047287515626304](https://doi.org/10.1177/0047287515626304)
- Manrique, A. (2015). Gestion y diseño: Convergencia disciplinar. 136. doi:[DOI: http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808](https://doi.org/10.14482/pege.40.8808)
- Martins, M. (2018). Tourism planning and tourism phobia: An analysis of the strategic tourism plan of Barcelona 2010- 2015. 4. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.12447519>
- Menoya, Sandys; Gomez, Gliceria; Hernandez, Iverlys & Candano, Lisset. (2017). A local government model for tourism management in Cuban tourist municipalities, based on the value chain approach. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306-91552017000100011&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Mincetur. (2019). *Llegada de turistas internacionales*. Obtenido de <https://www.gob.pe/mincetur>
- Myung, Kim; Hall, Michael. (2019). A hedonic motivation model in virtual reality tourism: Comparing visitors and non visitors. 237. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58556196/A_hedonic_motivation_model_in_virtual_reality_tourism_Comparing_visitors_and_non-visitors.pdf?1551766741=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DA_hedonic_motivation_model_in_virtual_re.pdf&Expires

- Nuñez, S. (2017). *Lineamientos de gestión turística municipal para la dinamización de la actividad turística en el distrito de Cumba, provincia de Utcubamba región, Amazonas 2017*. Universidad Nacional Toribio de Mendoza de Amazonas. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1746/Nu%c3%b1ez%20Mart%c3%adnez%20Sheyla%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pamfilie,R.; Dinu,V.; Tachiciu,L. (2020). New trends in sustainable business and consumption. 552. Obtenido de [esearchgate.net/profile/Bassel_Diab/publication/342124082_BASIQ_2020_Conference_proceedings/links/5ee37056458515814a583fe1/BASIQ-2020-Conference-proceedings.pdf#page=548](https://www.researchgate.net/profile/Bassel_Diab/publication/342124082_BASIQ_2020_Conference_proceedings/links/5ee37056458515814a583fe1/BASIQ-2020-Conference-proceedings.pdf#page=548)
- Pearce, D. (1991). *Desarrollo turístico. Su planificación y ubicación geográfica*. Mexico: Trillas.
- Rios, M. (2017). *Gestión turística municipal en la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepen, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10020/rios_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, A. (2015). *Gestión turística municipal en la provincia de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2158>
- Rogerson, C. (2020). Using municipal tourism assets for leveraging local economic development in South Africa. *Bulletin of Geography. Socio-economic Series, No. 48 (2020): 47–63*. doi:<http://doi.org/10.2478/bog-2020-0013>
- Sampieri, H., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Sampieri, Hernandez; Fernandez, Carlos; Baptista, Pilar. (2014). *Metodología de la investigación*.

- Segredo, A. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. 91. Obtenido de <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>
- Selimaj, Afrim; Millaku, Bedri; Dreshaj, Adem; Elezaj, Elvis. (2019). Kosovo tourist offer as par tourism development. Obtenido de <https://www.ijern.com/journal/2019/November-2019/08.pdf>
- Silva, L. (2018). *Gestion municipal 2014-2018 y su incidencia en el desarrollo de la actividad turistica de la ciudad de Chapoyas, 2018*. Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2077/Silva%20Torres%20Lenin%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Svagzdine, Biruta; Jasinskas, Edmundas; Simanavicius, Arturas. (2016). Travel Service - an Innovative Solution if Exist. *Montenegrin Journal of Economics*, 126. doi:DOI:10.14254/1800-5845/2016.12-4.11
- Velasco, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. 582. doi:<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.038>
- Wahyuningtyas, N. (2020). *Accelerating tourism development by community preparedness on disaster risk in Lombok, Indonesia*. Universitas Negeri Malang. doi:DOI 10.30892/gtg.29213-488

ANEXO

ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión turística municipal	Aliendre (2015) Formular, ejecutar y evaluar políticas, y programas que el gobierno local determina y pacta con la ciudadanía, a través de procesos políticos y sociales, para la ejecución de las acciones que permita otorgar bienes y servicios que coadyuven en el desarrollo humano sostenible.	La gestión Turística municipal es el encargado de planificar, dirigir y desarrollar sus objetivos de acuerdo a las necesidades y demanda de la población.	Planificación turística Demanda turística Oferta turística Programas de promoción turística Programa de capacitación	Estructura organizativa Plan de desarrollo Mercado emisor Visitantes Servicio turístico Infraestructura turística Patrimonio turístico Acciones de publicidad Organizar eventos de comercialización Taller en turismo sostenible Capacitación en servicio al turista	1,2,3,4 5,6,7 8 ,9,10,11,12 13,14,15 16,17,18	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Likert

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL EN EL DISTRITO DEL CUSCO, 2020			
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la gestión turística municipal en el distrito de Cusco, periodo 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1.- ¿Cómo es la planificación turística en el distrito de Cusco, periodo 2020?</p> <p>2.- ¿Cómo es la demanda turística en el distrito de Cusco, periodo 2020?</p> <p>3.- ¿Cómo es la oferta turística en el distrito de Cusco, periodo 2020?</p> <p>4.- ¿Cómo son los programas de promoción turística en el distrito de Cusco, periodo 2020?</p> <p>5.- ¿Cómo es el programa de capacitación turística en el distrito de Cusco, periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Describir la gestión turística municipal en el distrito del Cusco 2020.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <p>1.- Describir la planificación turística en el distrito de Cusco, 2020</p> <p>2.- Describir la demanda turística en el distrito de Cusco, 2020</p> <p>3.- Describir la oferta turística en el distrito de Cusco, 2020</p> <p>4.- Describir los programas de promoción turística en el distrito de Cusco, 2020</p> <p>5.- Describir el programa de capacitación turística en el distrito de Cusco, 2020</p>	<p>MÉTODO ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO Y NIVEL: Básico Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental Transversal</p> <p>POBLACIÓN: trabajadores de la gerencia de turismo, cultura, educación y deporte</p> <p>TIPO DE MUESTREO: No Probabilística</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 70 trabajadores</p>	<p>TÉCNICAS: Encuestas</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionarios</p> <p>Escala likert</p>

Anexo 3
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Cuestionario a los trabajadores del municipio del Cusco sobre la gestión turística municipal

Estimado(a) Sr. / Sra. / Srta.

La presente investigación titulada Gestión turística municipal en la municipalidad del Cusco, tiene por objetivo Describir la gestión turística municipal en el distrito del Cusco periodo 2020, con la finalidad de desarrollar una investigación de tipo académica como estudiante de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo. Por lo cual le agradecería responda el presente cuestionario con las instrucciones que se detallan a continuación, indicando que los datos obtenidos en el presente cuestionario tendrán uso de carácter académico.

INSTRUCCIONES: Leer detenidamente cada pregunta y responder marcando con una “x” la alternativa que considere viable. (Solo una respuesta).

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Dimensión: Planificación turística	5	4	3	2	1
	1. ¿La municipalidad del Cusco pose una estructura organizativa turística?					
	2. ¿La municipalidad del Cusco desarrolla el plan de desarrollo turístico adecuadamente?					
	3. ¿La municipalidad de Cusco cumple con los objetivos y metas propuestos en la gestión turística?					
	4. ¿La municipalidad del Cusco dentro de su estructura organizativa turística existe una dependencia de protección al turista?					
	Dimensión: Demanda turística	5	4	3	2	1

5. ¿La municipalidad del Cusco tiene un registro de la demanda turística de los principales mercados emisores de turistas?					
6. ¿La municipalidad del Cusco en su centro histórico está preparado para la demanda de hospedajes por parte de los visitantes?					
7. ¿La municipalidad del Cusco cuenta con una base de datos sobre las principales demandas turísticas de los visitantes?					
Dimensión: Oferta turística	5	4	3	2	1
8. ¿La municipalidad del Cusco tiene un registro de la oferta de los servicios turísticos del distrito?					
9. ¿La municipalidad del Cusco hace control, supervisión, fiscalización a los operadores, prestadores de los servicios turísticos del distrito?					
10. ¿En relación con el planeamiento de la inversión pública, la municipalidad del Cusco se encarga de desarrollar infraestructura turística?					
11. ¿El patrimonio turístico posee equipamiento turístico adecuado y la municipalidad del Cusco gestiona su implementación?					
12. ¿La municipalidad del Cusco tiene un inventario de su patrimonio turístico para ser puesto en oferta turística?					
Dimensión: Programas de promoción turística	5	4	3	2	1
13. ¿La municipalidad del Cusco realiza acciones de publicidad sobre los principales atractivos y festividades turísticas del distrito como son el Inti Raymi y SanturantiKuy?					
14. ¿La municipalidad del Cusco cuenta con proyectos de desarrollo turístico aprobados por el consejo municipal?					
15. ¿La municipalidad del Cusco organiza eventos de comercialización de productos y servicios como son los fam trip y workshop?					
Dimensión: Programa de capacitación	5	4	3	2	1
16. ¿La municipalidad del Cusco realiza talleres sobre desarrollo turismo sostenible y protección del patrimonio natural y cultural a los operadores turísticos?					

	17. ¿La municipalidad del Cusco realiza Talleres sobre turismo sostenible dirigido a los trabajadores del municipio?					
	18. ¿La municipalidad del Cusco realiza capacitaciones sobre el servicio al turista para los operadores turísticos del distrito?					

Anexo 4

FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Spss

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	18

Fuente: Spss

ANEXO 5

BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA REALIZADA

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	3	5	2	1	2	2	2	4	5	5	5	5	3	5	5	2	1
2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	2	1	2	3	4	1	4	3	2	4	1	4	5	5	5	2	2	2
5	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
6	4	2	2	1	5	4	3	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5
7	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
8	3	5	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
9	4	1	5	4	2	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5
10	4	3	3	5	2	2	2	2	2	1	2	4	1	3	4	4	3	5
11	4	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	5	5	5	3	5	5	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5
13	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
14	4	3	5	2	1	2	2	2	4	5	5	5	5	3	5	5	2	1
15	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4
16	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
17	2	1	2	3	4	1	4	3	2	4	1	4	5	5	5	2	2	2
18	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
19	4	2	2	1	5	4	3	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5
20	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
21	3	5	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
22	4	1	5	4	2	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5
23	4	3	3	5	2	2	2	2	2	1	2	4	1	3	4	4	3	5
24	4	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	5	5	3	5	5	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5
26	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
27	4	3	5	2	1	2	2	2	4	5	5	5	5	3	5	5	2	1
28	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4
29	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
30	2	1	2	3	4	1	4	3	2	4	1	4	5	5	5	2	2	2
31	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
32	4	2	2	1	5	4	3	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5
33	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
34	3	5	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
35	4	1	5	4	2	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5

36	4	3	3	5	2	2	2	2	2	1	2	4	1	3	4	4	3	5
37	4	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	5	5	5	3	5	5	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5
39	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
40	4	3	5	2	1	2	2	2	4	5	5	5	5	3	5	5	2	1
41	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4
42	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
43	2	1	2	3	4	1	4	3	2	4	1	4	5	5	5	2	2	2
44	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
45	4	2	2	1	5	4	3	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5
46	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
47	3	5	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
48	4	1	5	4	2	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5
49	4	3	3	5	2	2	2	2	2	1	2	4	1	3	4	4	3	5
50	4	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	4	5	5	5	3	5	5	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5
52	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
53	4	3	5	2	1	2	2	2	4	5	5	5	5	3	5	5	2	1
54	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4
55	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
56	2	1	2	3	4	1	4	3	2	4	1	4	5	5	5	2	2	2
57	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
58	4	2	2	1	5	4	3	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5
59	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
60	3	5	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3
61	4	1	5	4	2	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5
62	4	3	3	5	2	2	2	2	2	1	2	4	1	3	4	4	3	5
63	4	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	5	5	5	3	5	5	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5
65	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
66	4	1	5	4	2	3	3	2	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5
67	4	3	3	5	2	2	2	2	2	1	2	4	1	3	4	4	3	5
68	4	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	5	5	5	3	5	5	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5
70	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO 6

CUADROS Y FIGURAS DE LOS RESULTADOS

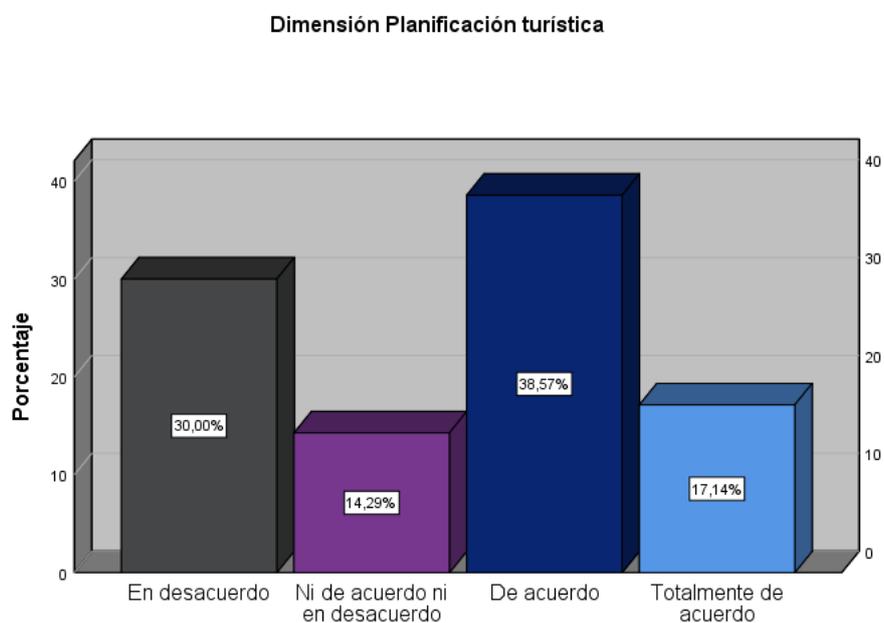
Tabla 1

Dimensión Planificación turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	21	30,0	30,0	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,3	14,3	44,3
	De acuerdo	27	38,6	38,6	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1



En la tabla 1, dimensión planificación turística se observa que el 38,6% está de acuerdo con planificación turística en el municipio del Cusco, en desacuerdo esta el 30% de los encuestados, y en totalmente de acuerdo con la dimensión antes ya mencionado están el 17,1% de los encuestado y finalmente ni desacuerdo ni en desacuerdo el 14,3% de los encuestados; lo que constituye el 100% de los trabajadores de la gerencia turismo, cultura, educación, y deporte del municipio del Cusco.

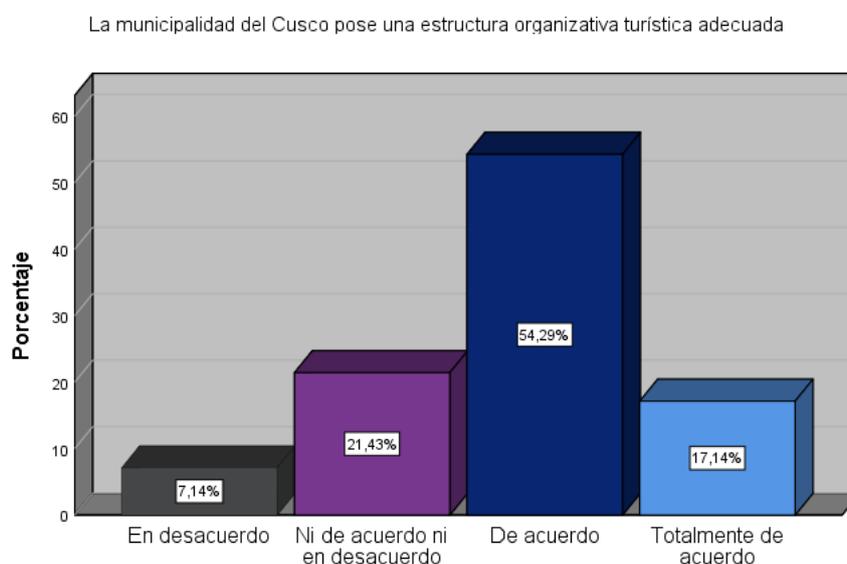
Tabla 2

Estructura Organizativa Turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	21,4	21,4	28,6
	De acuerdo	38	54,3	54,3	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Elaboración: propia

Figura 2



En la tabla 2, acerca de la estructura organizativa turística en la municipalidad del Cusco el 54,3% de los encuestados afirma estar de acuerdo, y el 21,4% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17,1% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo y finalmente el 7,1% indicaron estar en desacuerdo acerca del ítem estructura organizativa.

Tabla 3

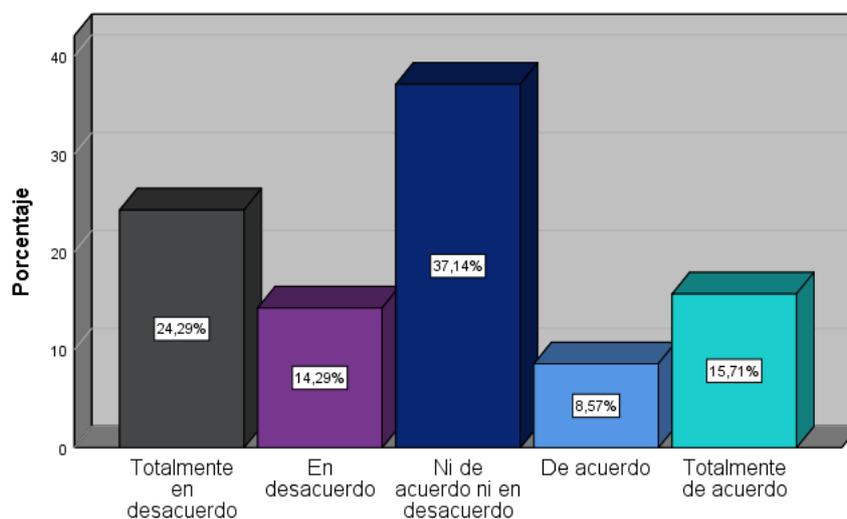
Plan de Desarrollo Turístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	24,3	24,3	24,3
	En desacuerdo	10	14,3	14,3	38,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	37,1	37,1	75,7
	De acuerdo	6	8,6	8,6	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

La municipalidad del Cusco desarrolla el plan de desarrollo turístico adecuadamente



En la tabla 3, acerca ítem del plan de desarrollo turístico en la municipalidad del Cusco el 37,1 % de los encuestados afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 24,3% indica estar en desacuerdo, el 15,7% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo y finalmente el 8,6% indicaron estar en totalmente de acuerdo acerca del ítem plan de desarrollo turístico.

Tabla 4

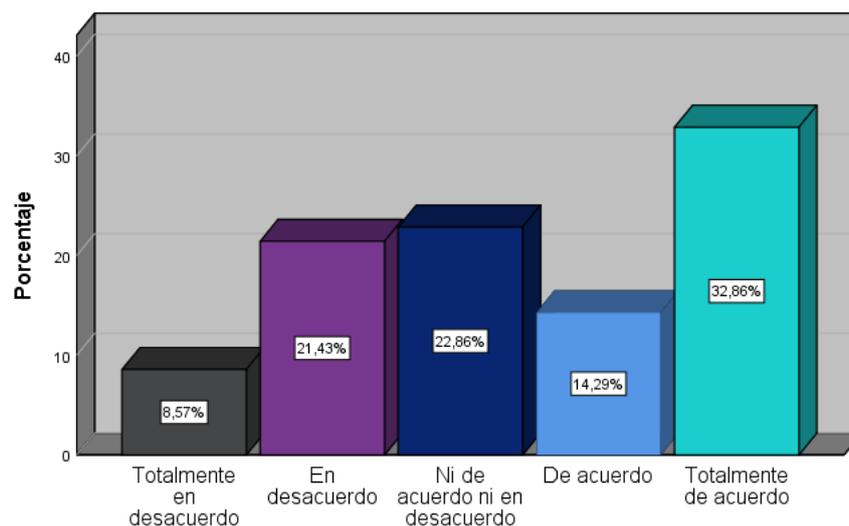
Objetivos y Metas Propuestos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	15	21,4	21,4	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22,9	22,9	52,9
	De acuerdo	10	14,3	14,3	67,1
	Totalmente de acuerdo	23	32,9	32,9	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

La municipalidad de Cusco cumple con los objetivos y metas propuestos en la gestión turística



En la tabla 4, acerca de los objetivos y metas propuestos en la gestión turística en la municipalidad del Cusco el 32,9% de los encuestados afirma estar totalmente de acuerdo, y el 22,9% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,4% de los encuestados señala estar en desacuerdo, el 14,3% indicaron estar de acuerdo y finalmente el 8,6% señalaron estar en totalmente desacuerdo con el ítem planteado.

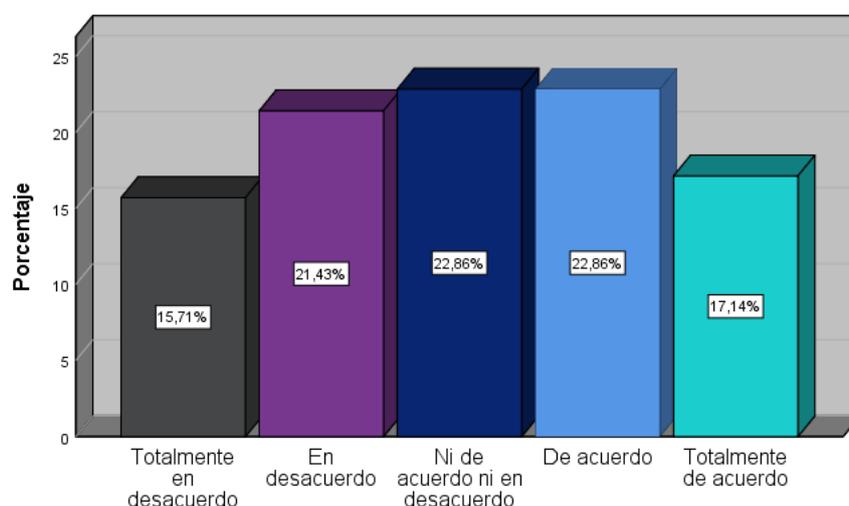
Tabla 5*Estructura Organizativa Turística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	En desacuerdo	15	21,4	21,4	37,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22,9	22,9	60,0
	De acuerdo	16	22,9	22,9	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

La municipalidad del Cusco dentro de su estructura organizativa turística existe una dependencia de protección al turista

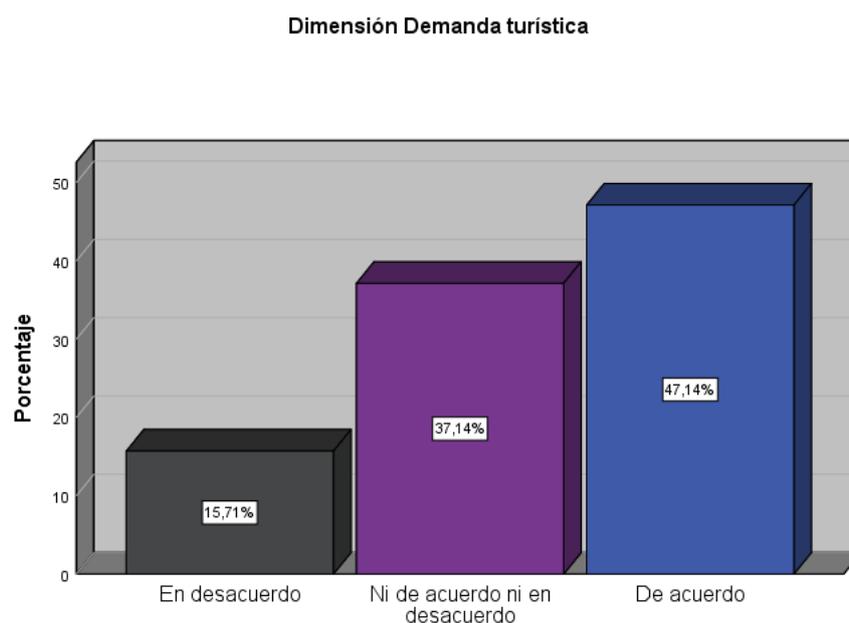


En la tabla 5, acerca de la estructura organizativa en la gestión turística en la municipalidad del Cusco el 22,9% de los encuestados afirma estar de acuerdo, y el 22,8% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,4% de los encuestados señala estar desacuerdo, el 17,1% indicaron estar totalmente de acuerdo y finalmente el 15,7% señalaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 6*Dimensión Demanda turística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	37,1	37,1	52,9
	De acuerdo	33	47,1	47,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

En la tabla 6 respecto a la dimensión demanda turística el 47,1% indican que están de acuerdo, el 37,1% de los encuestados respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15,7% de los encuestados dijeron que están en desacuerdo con esta dimensión.

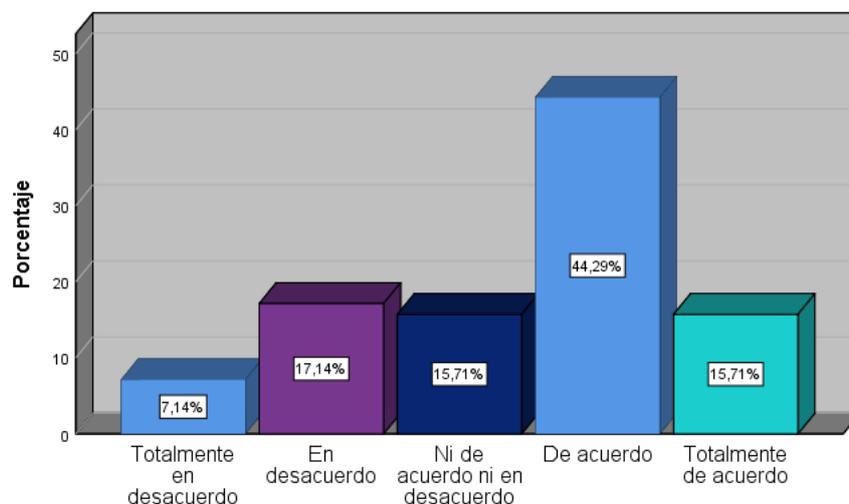
Tabla 7*Principales Mercados Emisores de Turistas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	12	17,1	17,1	24,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,7	15,7	40,0
	De acuerdo	31	44,3	44,3	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

La municipalidad del Cusco tiene un registro de la demanda turística de los principales mercados emisores de turistas



En la tabla 7, acerca si la municipalidad del Cusco tiene un registro de la demanda turística de los principales mercados emisores de turistas de la estructura organizativa en la gestión turística en la municipalidad del Cusco el 44,3% de los encuestados afirma estar de acuerdo de que si posee, el 17,1% indica estar en desacuerdo que no posee esa información, el 15,7% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo, el 15,5% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 7,1% señalaron estar totalmente en desacuerdo.

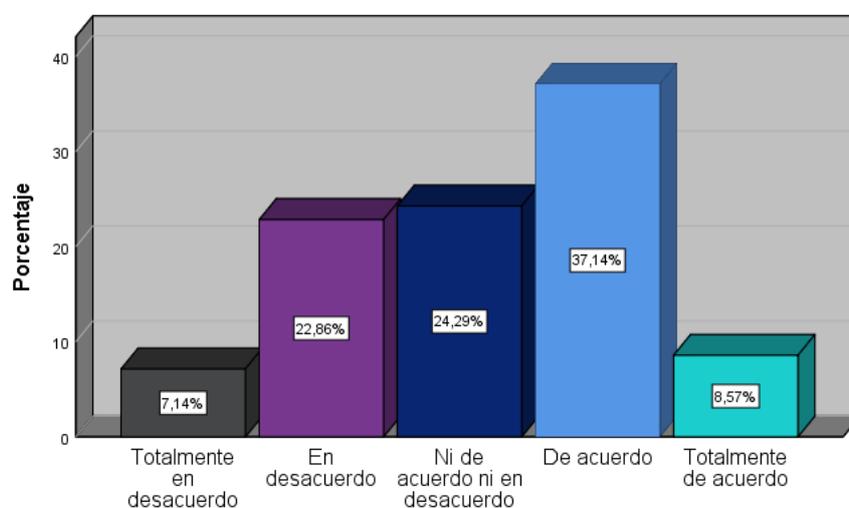
Tabla 8*Demanda de Hospedajes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	16	22,9	22,9	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	24,3	24,3	54,3
	De acuerdo	26	37,1	37,1	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

La municipalidad del Cusco en su centro histórico está preparado para la demanda de hospedajes por parte de los visitantes



En la tabla 8, acerca si la municipalidad del Cusco en su centro histórico está preparada para la demanda de hospedajes por parte de los visitantes el 37,1% de los encuestados afirma estar de acuerdo, el 24,3% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22,9% de los encuestados señala estar en desacuerdo, el 8,6% indicaron estar totalmente de acuerdo y finalmente el 7,1% señalaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

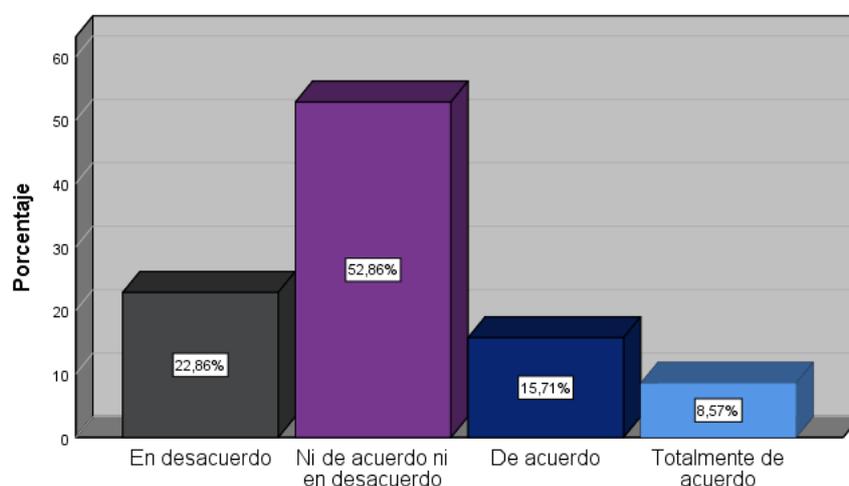
Base de Datos de las Principales Demandas Turísticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	22,9	22,9	22,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	52,9	52,9	75,7
	De acuerdo	11	15,7	15,7	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

La municipalidad del Cusco cuenta con una base de datos sobre las principales demandas turísticas de los visitantes



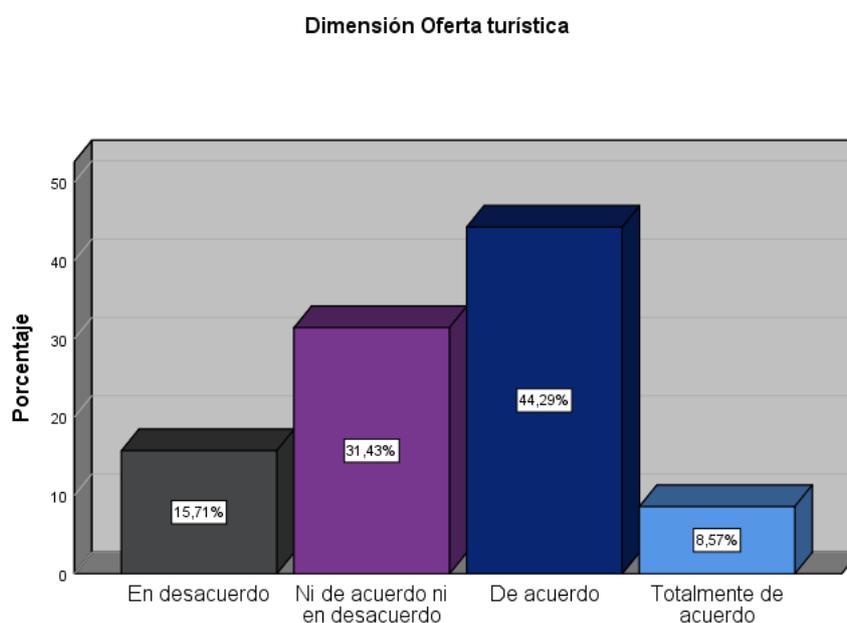
En la tabla 9, si la municipalidad del Cusco cuenta con una base de datos sobre las principales demandas turísticas de los visitantes el 52,9% de los encuestados afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22,9% indica estar en desacuerdo, el 15,7% de los encuestados señala estar de acuerdo, y finalmente el 8,6% indicaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 10*Dimensión Oferta turística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	31,4	31,4	47,1
	De acuerdo	31	44,3	44,3	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10



En la tabla 10, acerca de la dimensión oferta turística el 44,3% de los encuestados señalan que están de acuerdo con esta dimensión, los que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es el 31,4%, los que están en desacuerdo son el 15,7% de los encuestados y finalmente el 8,6% de los encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo con la dimensión oferta turística.

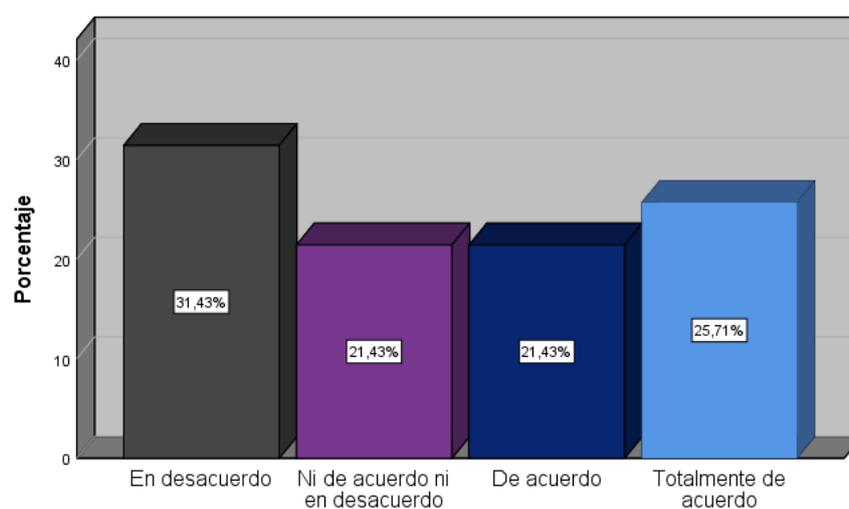
Tabla 11
Registro de la Oferta de los Servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	22	31,4	31,4	31,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	21,4	21,4	52,9
	De acuerdo	15	21,4	21,4	74,3
	Totalmente de acuerdo	18	25,7	25,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

La municipalidad del Cusco tiene un registro de la oferta de los servicios turísticos del distrito



En la tabla 11, si la municipalidad del Cusco tiene un registro de la oferta de los servicios turísticos, el 31,4% de los encuestados indicaron estar en desacuerdo, el 25,7% indicaron estar totalmente de acuerdo, el 21,4% indicaron estar de acuerdo y finalmente el 21,4% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo acerca del ítem planteado.

Tabla 12

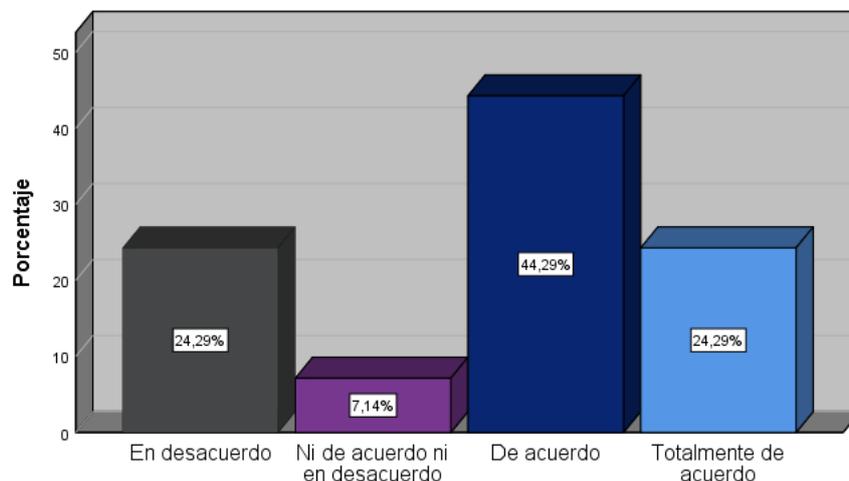
Fiscalización a los Operadores y Prestadores del Servicio Turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	24,3	24,3	24,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,1	7,1	31,4
	De acuerdo	31	44,3	44,3	75,7
	Totalmente de acuerdo	17	24,3	24,3	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

La municipalidad del Cusco hace control, supervisión, fiscalización a los operadores, prestadores del servicio turísticos del distrito



En la tabla 12, si la municipalidad del Cusco hace control, supervisión, fiscalización a los operadores, prestadores del servicio turísticos del distrito Cusco, el 44,3% de los encuestados indican estar de acuerdo, el 24,3% indicaron estar totalmente de acuerdo, el 24,3% están en desacuerdo y finalmente el 7,1% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

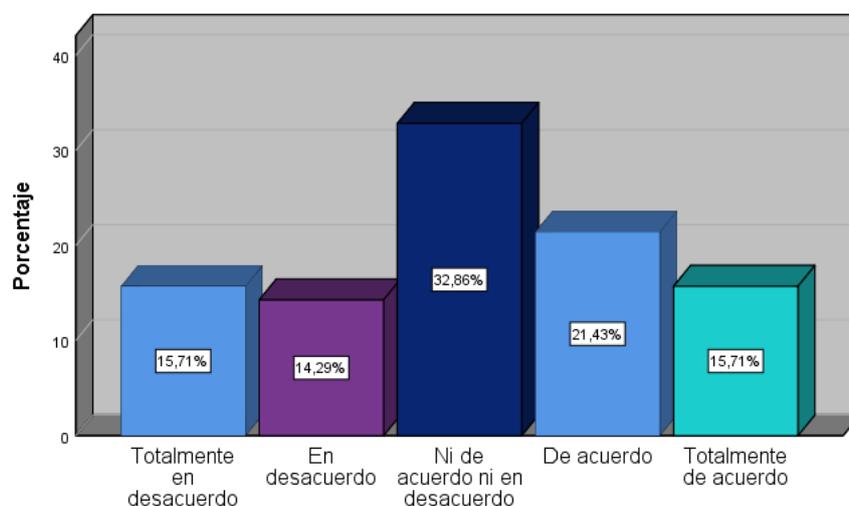
Tabla 13
Infraestructura Turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	En desacuerdo	10	14,3	14,3	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	32,9	32,9	62,9
	De acuerdo	15	21,4	21,4	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

En relación con el planeamiento de la inversión pública la municipalidad del Cusco se encarga de desarrollar infraestructura turística



En la tabla 13, en relación con el planeamiento de la inversión pública la municipalidad del Cusco se encarga de desarrollar infraestructura turística, el 32,9% de los encuestados indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,4% indicaron estar de acuerdo, el 15,7% están totalmente de acuerdo, el 15,7% indicaron estar totalmente en desacuerdo y finalmente el 14,3% señalaron estar en desacuerdo.

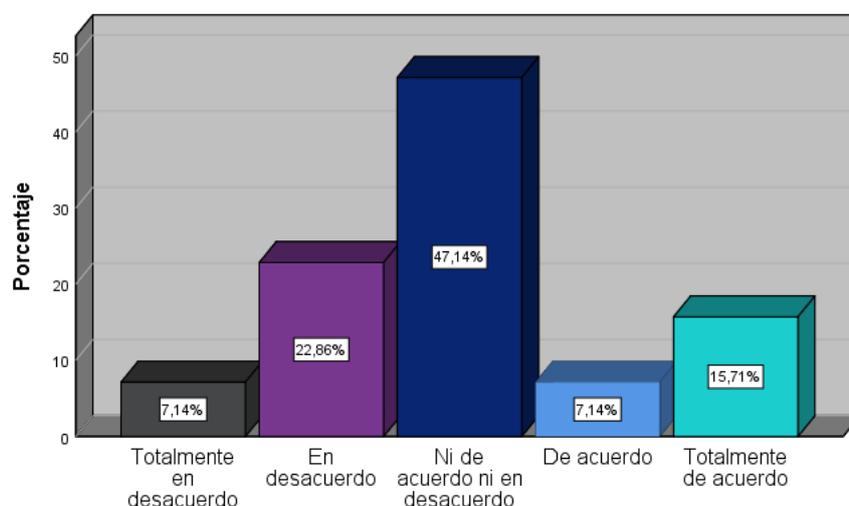
Tabla 14*Equipamiento Turístico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	16	22,9	22,9	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	47,1	47,1	77,1
	De acuerdo	5	7,1	7,1	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

El patrimonio turístico posee equipamiento turístico adecuado y la municipalidad del Cusco gestiona su implementación



En la tabla 14, acerca del patrimonio turístico posee equipamiento turístico adecuado y la municipalidad del Cusco gestiona su implementación, el 47,1% de los encuestados señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% de los encuestados señaló estar en desacuerdo con este ítem, el 15,7% indicó estar totalmente de acuerdo, el 7,1% indicó estar de acuerdo y finalmente 7% indicó estar totalmente en desacuerdo.

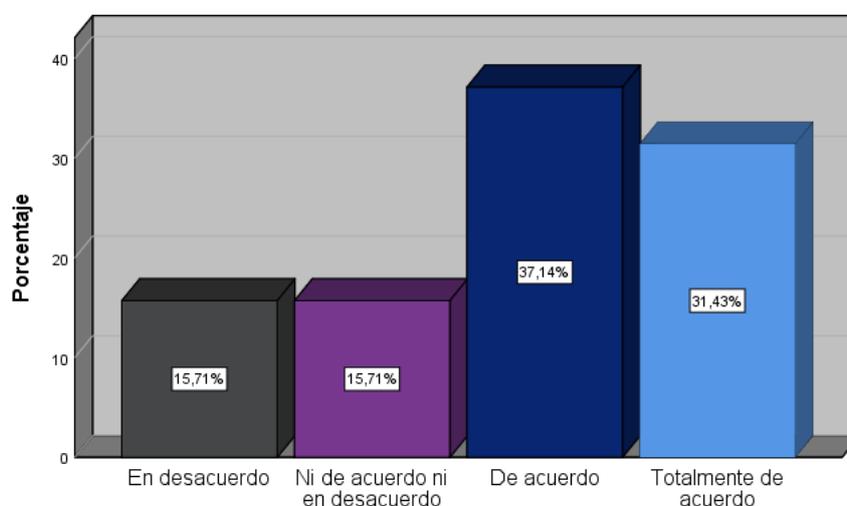
Tabla 15

Inventario de su Patrimonio Turístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,7	15,7	31,4
	De acuerdo	26	37,1	37,1	68,6
	Totalmente de acuerdo	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 15

La municipalidad del Cusco tiene un inventario de su patrimonio turístico para ser puesto en oferta turística



En la tabla 15, la municipalidad del Cusco tiene un inventario de su patrimonio turístico para ser puesto en oferta turística, los indican estar de acuerdo es el 37,1% de los encuestados, el 31,4% señalaron estar totalmente de acuerdo, el 15,7% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 15% dijo estar en desacuerdo.

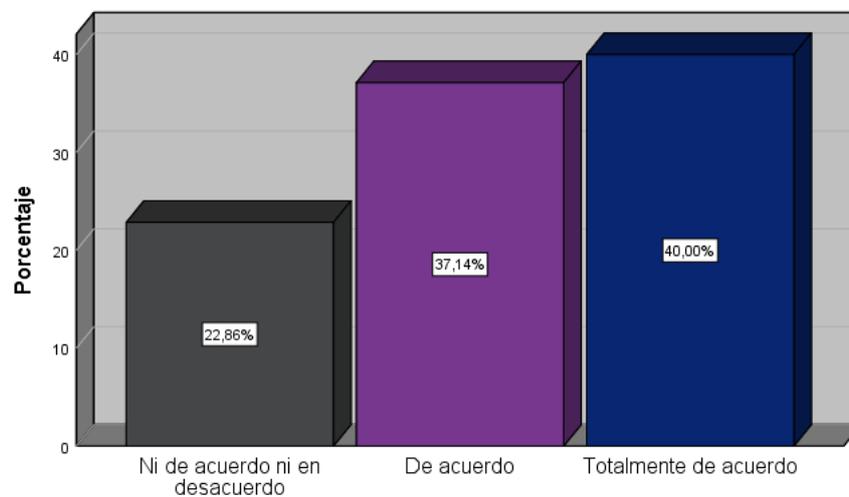
Tabla 16

Dimensión: Programas de promoción turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22,9	22,9	22,9
	De acuerdo	26	37,1	37,1	60,0
	Totalmente de acuerdo	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 16

Dimensión Programas de promoción turística



En la tabla 16, acerca de la dimensión programas de promoción turística, el 40% de los encuestados indico estar totalmente de acuerdo, el 37% indico estar de acuerdo y finalmente el 22,9% señalo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

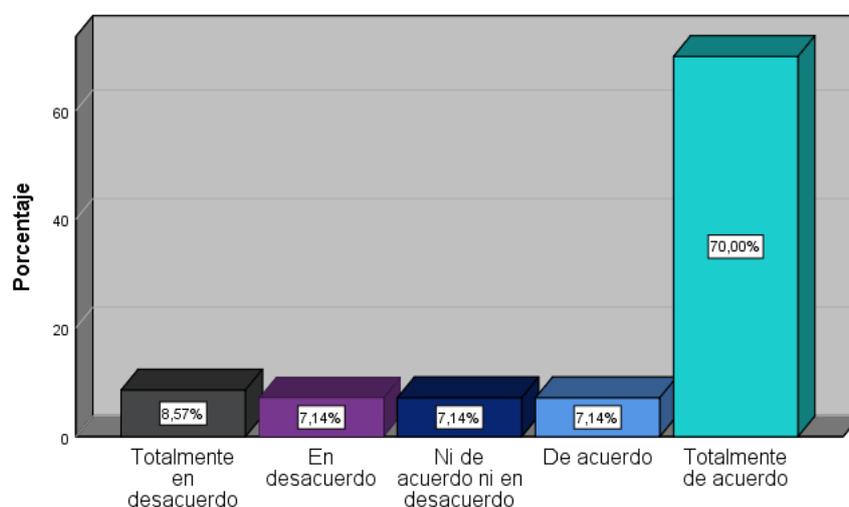
Tabla 17
Publicidad del Inti Raymi y SanturantiKuy

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	5	7,1	7,1	15,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,1	7,1	22,9
	De acuerdo	5	7,1	7,1	30,0
	Totalmente de acuerdo	49	70,0	70,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

La municipalidad del Cusco realiza acciones de publicidad sobre los principales atractivos y festividades turísticas del distrito como son el intirraymi y santuranticuy



En la tabla 17, La municipalidad del Cusco realiza acciones de publicidad sobre los principales atractivos y festividades turísticas del distrito como son el Inti Raymi y Santurantikuy, el 70% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 8,6% está totalmente en desacuerdo, el 7,1% indicó estar de acuerdo, de igual manera el 7,1% señaló estar en desacuerdo, y de igual forma el 7,1% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La suma de las dos afirmaciones positivas es 77,1% que están de acuerdo con este ítem la cual tiene la mayor aceptación y son los más promocionados como son el Santurantikuy y el Inti Raymi.

Tabla 18

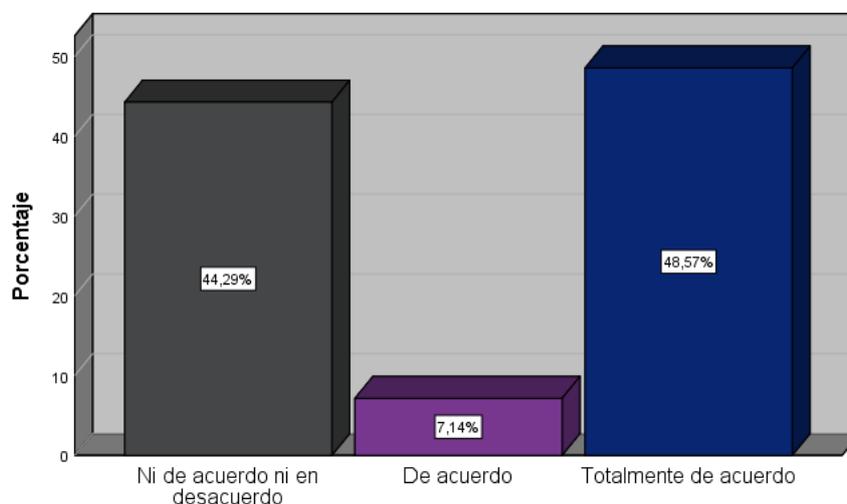
Proyectos de Desarrollo Turístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	44,3	44,3	44,3
	De acuerdo	5	7,1	7,1	51,4
	Totalmente de acuerdo	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

La municipalidad del Cusco cuenta con proyectos de desarrollo turístico aprobados por el consejo municipal



En la tabla 18, La municipalidad del Cusco cuenta con proyectos de desarrollo turístico aprobados por el consejo municipal, el 48,6% indico que está totalmente de acuerdo con este ítem, ni de acuerdo ni en desacuerdo el 44,3% y finalmente en de acuerdo el 7,1%.

Tabla 19

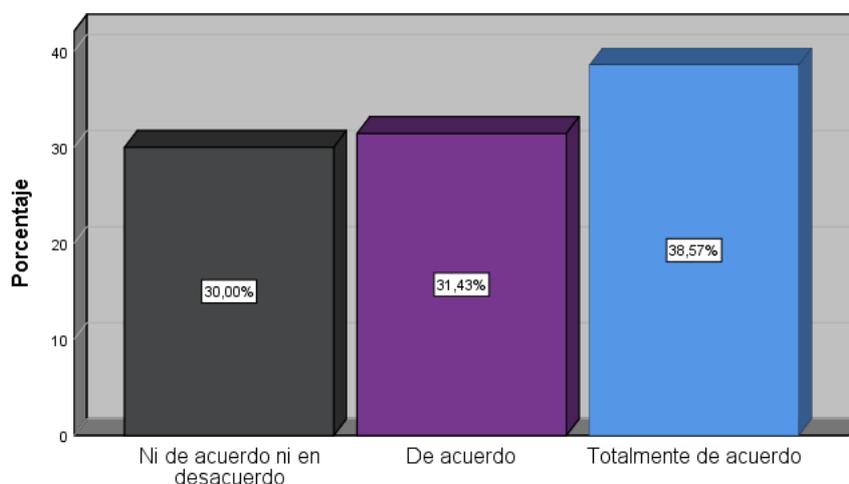
Organiza Eventos de Fam Trip y Workshop

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	22	31,4	31,4	61,4
	Totalmente de acuerdo	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

La municipalidad del Cusco organiza eventos de comercialización de productos y servicios como son los fam trip y workshop



En la tabla 19, La municipalidad del Cusco organiza eventos de comercialización de productos y servicios como son los fam trip y workshop, el 38,6% indican estar totalmente de acuerdo, el 31,4% señalaron estar de acuerdo, y finalmente el 30% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20

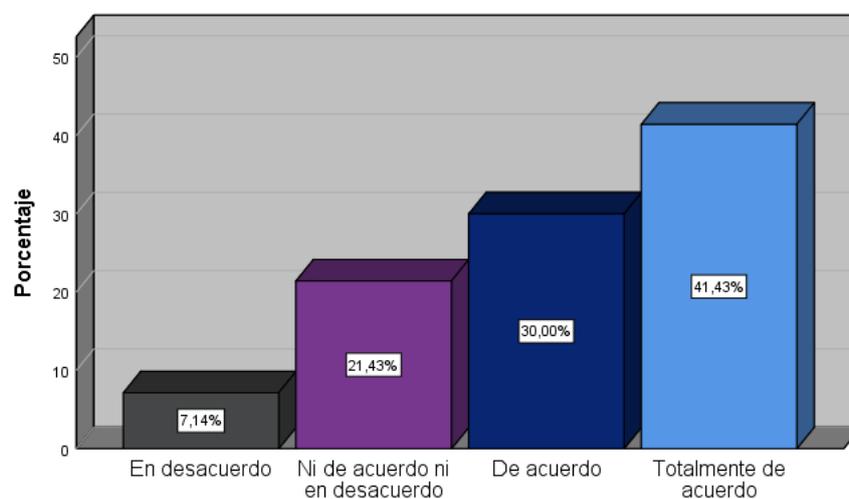
Dimensión Programa de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	21,4	21,4	28,6
	De acuerdo	21	30,0	30,0	58,6
	Totalmente de acuerdo	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20

Dimensión Programa de capacitación



En la tabla 20, acerca de la dimensión programa de capacitación, el 41,4% está totalmente de acuerdo, el 30% de acuerdo, el 21,4% ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente en desacuerdo el 7,1% que está en contra de esta dimensión planteada.

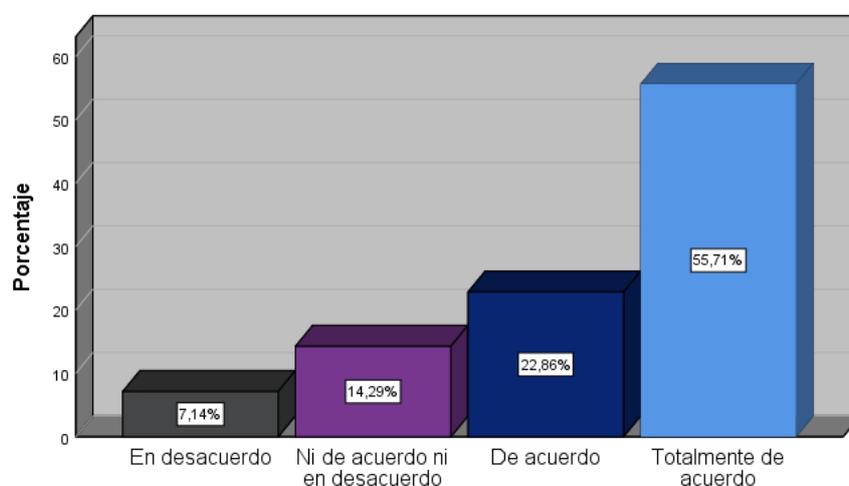
Tabla 21
Protección del Patrimonio Natural y Cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,3	14,3	21,4
	De acuerdo	16	22,9	22,9	44,3
	Totalmente de acuerdo	39	55,7	55,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

La municipalidad del Cusco realiza talleres sobre desarrollo turismo sostenible y protección del patrimonio natural y cultural a los operadores turísticos



En la tabla 21, la municipalidad del Cusco realiza talleres sobre desarrollo, turismo sostenible y protección del patrimonio natural y cultural a los operadores turísticos, el 55,7% de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo, el 22,9% señalaron estar de acuerdo, el 14,3% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 7,1% señalaron estar en desacuerdo.

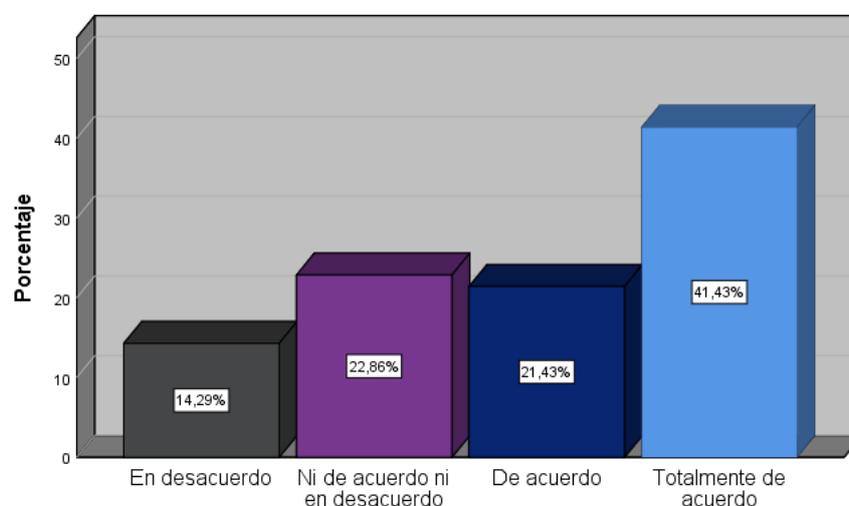
Tabla 22**Talleres sobre Turismo Sostenible**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	14,3	14,3	14,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22,9	22,9	37,1
	De acuerdo	15	21,4	21,4	58,6
	Totalmente de acuerdo	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 22

La municipalidad del Cusco realiza Talleres sobre turismo sostenible dirigido a los trabajadores del municipio



En la tabla 22, la municipalidad del Cusco realiza talleres sobre turismo sostenible dirigido a los trabajadores del municipio, el 41,4% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo, el 22,9% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,4% señalaron estar de acuerdo, y finalmente el 14,3% está en desacuerdo.

Tabla 23

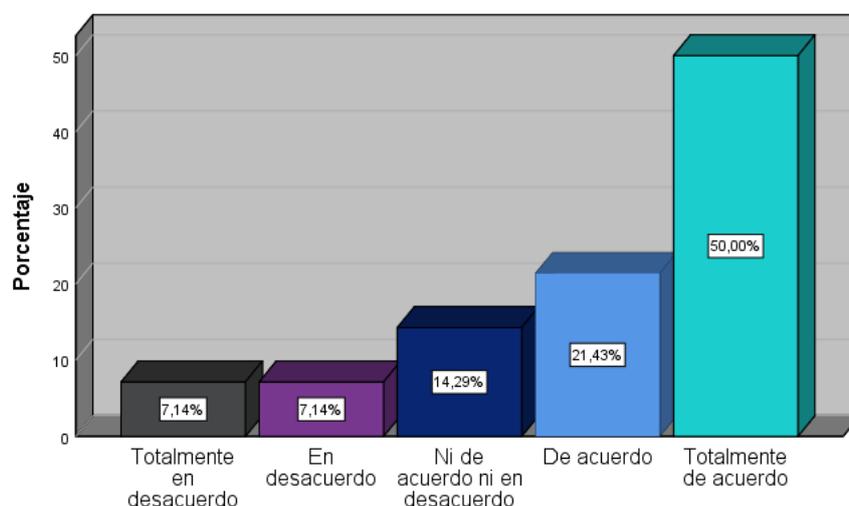
Capacitaciones sobre el Servicio al Turista

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	5	7,1	7,1	14,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,3	14,3	28,6
	De acuerdo	15	21,4	21,4	50,0
	Totalmente de acuerdo	35	50,0	50,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 23

La municipalidad del Cusco realiza capacitaciones sobre el servicio al turista para los operadores turísticos del distrito



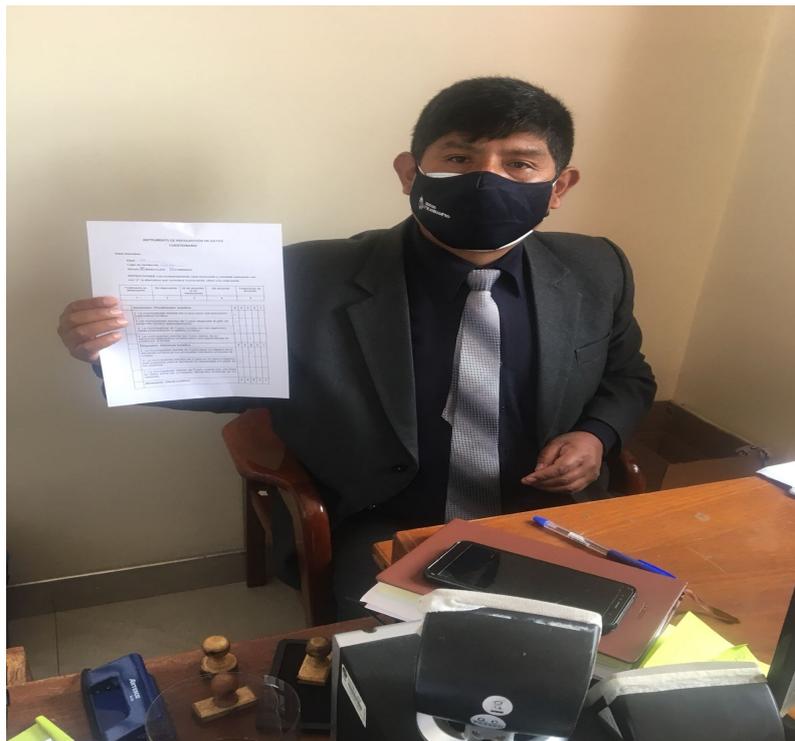
En la tabla 23, la municipalidad del Cusco realiza capacitaciones sobre el servicio al turista para los operadores turísticos del distrito, el 50% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo con el ítem planteado, el 21,4% señalaron estar de acuerdo, el 14,3% indico estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7,1% en desacuerdo y finalmente el 7,1% indico estar totalmente en desacuerdo con el ítem realizado.

ANEXO 7

FOTOS



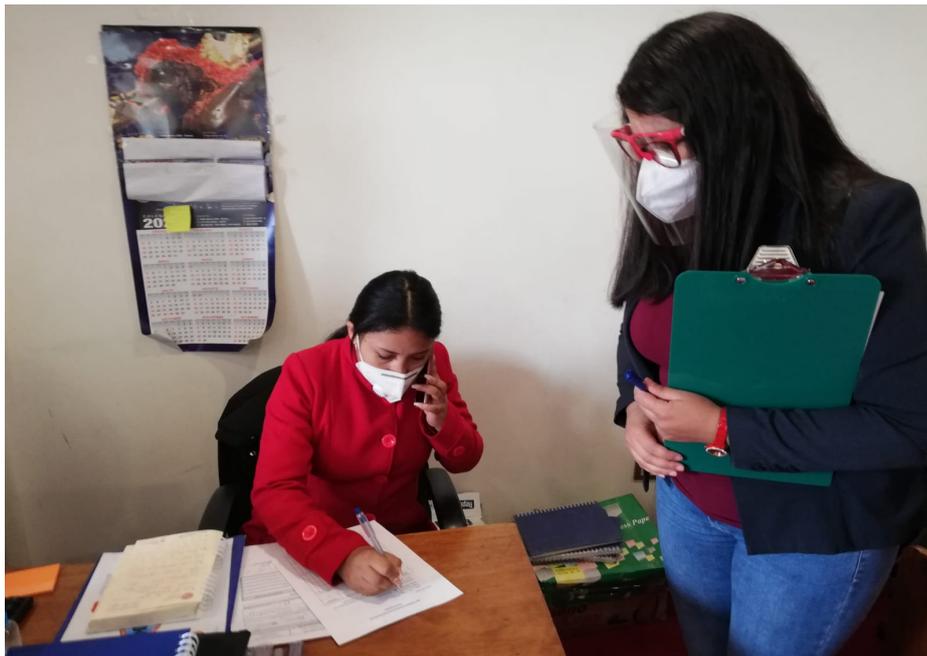
- Lic. Carlos Chirao Flores



- Lic. Artemio Paucar Coaquira



• Lic. Cesar Ramírez Loaiza Sub Gerente de Turismo y Cultura



• Lic. Flor de Maria Chavez



• Lic. Odalis Santisteban





• Sra. Beatriz Caceres Villalba



• Lic. Roberto Espejo Abarca Sub Gerente de Educación y Deporte.



- Trabajadores de la Gerencia de Turismo, Cultura, Educación y Deporte de la Municipalidad de Cusco.

