



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESARROLLO DEL TURISMO
SOSTENIBLE EN EL DISTRITO DE SANTA CRUZ DE FLORES – 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

FLORISA BERNUY QUIÑONES

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2021

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, mi familia y amigos por el apoyo incondicional, por confiar en mí y ser parte de ella creciendo personal y profesional para obtener este logro académico.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme acompañado guiado a lo largo de mi vida manteniéndome con buena salud, por ser mi fortaleza en los momentos más complicados, a lo largo de mi carrera universitaria y por ayudarme a concluir mis estudios satisfactoriamente.

A mi padre, Antonio Bernuy, que desde el cielo ha sido mi ángel, el que guía mis pasos por el buen sendero de la vida.

A mí madre y hermano, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, así mismo para seguir en este largo camino de la vida universitaria, por la comprensión de muchas ausencias de las reuniones familiares.

Agradezco profundamente a la Universidad autónoma del Perú, por haberme permitido pertenecer a esta casa de estudios y culminar satisfactoriamente mi formación profesional, a los maestros quienes me brindaron la información correspondiente, herramientas que me servirán para el presente y el futuro.

A mis amigos que constantemente me apoyaron para realizar los estudios en campo cuando fue necesario, por los consejos en las crisis y declives que tuve al realizar este trabajo.

Al Lic. Dante Peña Campo, Sr, Alex Rubio, por el aprecio y la ayuda que me han brindado a lo largo del desarrollo de mi proyecto de investigación, por tomarse el tiempo de realizar las actividades encuestadoras.

A mi asesor, el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, mi gratitud y agradecimiento por la paciencia infinita y apoyo incondicional, por sus valiosas sugerencias que contribuyeron para la realización y culminación de mi investigación de tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.3 Objetivos de la investigación.....	21
1.4 Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	31
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	47
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	52
3.2 Población y muestra.....	53
3.3 Hipótesis.....	54
3.4 Variables – Operacionalización.....	55
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	57
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	58
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	61
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	64
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	66
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	68
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	76

4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	77
4.6	Procedimientos correlacionales.....	78

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	85
5.2	Conclusiones.....	87
5.3	Recomendaciones.....	88

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable procesos administrativos.....	56
Tabla 2	Operacionalización de la variable desarrollo del turismo sostenible.	57
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento procesos administrativos.....	59
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento desarrollo del turismo sostenible.....	60
Tabla 5	Escala alfa de Cronbach.....	61
Tabla 6	Escala de correlación de Pearson.....	62
Tabla 7	Resultados de validación del cuestionario de procesos administrativos.....	64
Tabla 8	Resultados de validación del cuestionario del desarrollo del turismo sostenible.....	64
Tabla 9	Fiabilidad del cuestionario de procesos administrativo.....	65
Tabla 10	Fiabilidad del cuestionario de desarrollo de turismo sostenible.....	65
Tabla 11	Análisis descriptivo de los procesos administrativos.....	66
Tabla 12	Análisis descriptivo del desarrollo del turismo sostenible.....	67
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión planificación.....	68
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión organización.....	69
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión dirección.....	70
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión control.....	71
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión sostenibilidad ecológica.....	72
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión sostenibilidad social y cultura...	73
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo que satisfaga las generaciones futuras.....	74
Tabla 20	Análisis descriptivo de la dimensión mantener la calidad del medio ambiente.....	75
Tabla 21	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible.....	76
Tabla 22	Resultados de la prueba de normalidad del desarrollo del turismo sostenible.....	77
Tabla 23	Resultados de correlación entre los procesos administrativos y el desarrollo sostenible.....	78

Tabla 24	Resultados de correlación entre la planificación y el desarrollo del turismo sostenible.....	80
Tabla 25	Resultados de correlación entre la organización y desarrollo del turismo sostenible.....	81
Tabla 26	Resultado de correlación entre la dirección y el desarrollo del turismo sostenible.....	82
Tabla 27	Resultado de correlación entre el control y el desarrollo del turismo sostenible.....	83

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	PBI turístico.....	16
Figura 2	Tiempo dedicado al desempeño de funciones administrativas.....	32
Figura 3	Etapas de los procesos administrativos.....	35
Figura 4	Fases de los procesos administrativos.....	36
Figura 5	Etapas de la organización.....	38
Figura 6	Proceso de la dirección.....	40
Figura 7	Análisis descriptivo de los procesos administrativos.....	66
Figura 8	Análisis descriptivo del desarrollo del turismo sostenible.....	67
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión planificación.....	68
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión organización.....	69
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión dirección.....	70
Figura 12	Análisis descriptivo de la dimensión control.....	71
Figura 13	Análisis descriptivo de la dimensión sostenibilidad ecológica.....	72
Figura 14	Análisis descriptivo de la dimensión sostenibilidad social y cultural.....	73
Figura 15	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo que satisfaga las generaciones futuras.....	74
Figura 16	Análisis descriptivo de la dimensión mantener la calidad del medio ambiente.....	75
Figura 17	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible....	76
Figura 18	Gráfico de dispersión de los resultados de correlación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible....	79

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL DISTRITO DE SANTA CRUZ DE FLORES – 2019

FLORISA BERNUY QUIÑONES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019. El tipo de investigación que se empleó fue descriptivo de un nivel correlacional, un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental con corte transversal. La investigación se realizó en una población conformado por los 20 funcionarios de la municipalidad del distrito de Santa Cruz de Flores – 2019. El instrumento utilizado para medir las variables fueron dos cuestionarios una compuesta por 24 ítems para el cuestionario de procesos administrativos y otra compuesta de 24 ítems para el cuestionario de desarrollo del turismo sostenible. Dichos instrumentos fueron validados por expertos, mostrando su validez de contenido. Asimismo, los resultados evidenciaron una confiabilidad de 0.913 para el cuestionario de procesos administrativos y 0.878 para el cuestionario de desarrollo del turismo sostenible. Asimismo, la contratación de hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación R de Pearson que asciende a 0.809 a un nivel de significancia 0.000, por consiguiente, existe una correlación positiva alta entre las variables del estudio. Finalmente, los resultados de la investigación permiten formular alternativas concretas que permitan desarrollar estrategias de turismo que sea sostenible en el tiempo, permitiendo la mejora del nivel socioeconómico de los pobladores del distrito de Santa Cruz de Flores.

Palabras clave: Procesos administrativos, turismo sostenible, planificación, dirección.

ADMINISTRATIVE PROCESSES AND DEVELOPMENT OF SUSTAINABLE TOURISM IN THE DISTRICT OF SANTA CRUZ DE FLORES - 2019

FLORISA BERNUY QUIÑONES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative processes and the development of sustainable tourism in the district of Santa Cruz de Flores - 2019. The type of research used was descriptive of a correlational level, a quantitative approach, with design non-experimental with cross section. The research was carried out in a population made up of the 20 officials of the municipality of the Santa Cruz de Flores district - 2019. The instrument used to measure the variables was two questionnaires, one made up of 24 items for the questionnaire on administrative processes and the other made up of 24 items for the sustainable tourism development questionnaire. These instruments were validated by experts, showing their content validity. Likewise, the results showed a reliability of 0.913 for the administrative processes questionnaire and 0.878 for the sustainable tourism development questionnaire. Likewise, the general hypothesis testing yielded a Pearson R correlation coefficient that amounts to 0.809 at a significance level of 0.000, therefore, there is a high positive correlation between the study variables. Finally, the results of the research allow to formulate concrete alternatives that allow the development of tourism strategies that is sustainable over time, allowing the improvement of the socioeconomic level of the inhabitants of the Santa Cruz de Flores district.

Keywords: Administrative processes, sustainable tourism, planning, management.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada: “Procesos administrativos y desarrollo del turismo sostenible en el distrito Santa Cruz de Flores - 2019” explica la situación problemática del turismo en el distrito de Santa Cruz de Flores, debido a la mala ejecución de los procesos administrativos, debido a que las autoridades no toman en consideración los temas primordiales como el desarrollo del turismo sostenible en la comunidad el cual conlleva demostrar los desafíos que tiene la municipalidad.

Los procesos administrativos son importantes para el desarrollo de la actividad turística sostenible, por un lado, se fomenta y promueve los lugares turísticos a nivel internacional por otro lado, es un factor importante de la economía nacional y local que ayuda a las comunidades a fomentar su crecimiento económico, así mismo da a conocer los patrimonios culturales, históricos, paisajísticos y gastronómicos. Por lo tanto, es primordial mantener la armonía del medio ambiente con el turismo, ya que se debe impulsar la educación turística sostenible en la comunidad a través de una gestión administrativa eficiente.

El problema general es: ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de santa cruz de flores – 2019.

Los resultados obtenidos de la investigación confirman las hipótesis que han sido planteadas en la siguiente investigación; en relación con la existencia de la relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible el distrito Santa Cruz de Flores en el año 2019.

La presente tesis ha sido estructurada en cinco capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se describe la realidad problemática, los problemas de investigación, la justificación, importancia de la investigación, los objetivos generales, los específicos y las limitaciones que se han presentado en el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo, se expone los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas y la definición conceptual de la terminología empleada.

En el tercer capítulo, se expone el tipo y diseño de investigación, la población y la muestra, las hipótesis generales y específicas, las variables y su operacionalización, los métodos y técnicas de recolección de datos, la descripción de los instrumentos utilizados en la recolección de datos, finalmente el análisis estadístico e interpretación de datos.

En el cuarto capítulo, se expone la validación de los cuestionarios, el análisis de confiabilidad, interpretación de resultados descriptivos, la prueba de normalidad y contrastación de hipótesis.

En el quinto capítulo, se expone la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones

Finalmente, las referencias bibliográficas utilizadas, el cual ha facilitado para la recolección de información para la presente investigación y anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día el turismo es una fuente importante de la economía mundial y nacional, ya que cada día incrementa su crecimiento económico y social mostrando su cultura, tradición, gastronomía y lugares atractivos, fomentando a si el buen trato a los turistas, planificando una gestión efectiva de los gobiernos centrales y locales.

En la actualidad el desarrollo del turismo sostenible es fundamental ya que, ayuda a satisfacer las necesidades del presente, así como también de las generaciones futuras, produciendo impactos en el medio ambiente, social, cultural y económico, teniendo en cuenta procesos administrativos para el incremento de la economía a través de la demanda y el consumo de bienes y servicios de los visitantes. En este sentido, los procesos administrativos se hacen sumamente importantes porque son herramientas implementadas para el mejoramiento de los recursos de una empresa u organización realizándolas eficientemente a través de la planificación, organización, dirección y el control.

En el ámbito internacional el crecimiento en la demanda turística ha incrementado la oferta en lugares atractivos tenemos como ejemplos las cifras de visitantes alrededor del mundo.

Al respecto, la Organización Mundial del Turismo (2017) dice:

Asia y el Pacífico han registrado el mayor crecimiento en 2016, con un aumento del 9% de las llegadas internacionales, seguida de África (+8%), que repuntó después de dos años difíciles, en América, se mantuvo la tendencia de crecimiento (+3%), en Europa (+2%) tuvo resultados desiguales. Algunos destinos registraron tasas de crecimiento de dos dígitos, y otros tuvieron descensos de llegadas. Los datos disponibles para Oriente Medio (-4%) apuntan a una disminución de las llegadas, aunque las cifras varían de unos destinos a otros. Por subregiones, los mejores resultados fueron los de África Subsahariana (+10%), seguidos

de los de Oceanía, Asia del Nordeste y Asia del Sudeste (todos con +9%), Asia Meridional (+8%) y América del Sur (+7%). (p. 4).

Por otro lado, la ineficiencia y la inadecuada aplicación de los procesos administrativos como planificación, organización, dirección y el control, han generado desequilibrios en el desarrollo del turismo sostenible, si bien es cierto el turismo es una gran fuente económica para algunos países que sobreviven de ello, pero en los últimos años se han visto afectadas por el calentamiento global generado únicamente por el hombre, así mismo, por los conflictos geopolíticos mundiales que se vive hoy en día.

En este sentido, es importante mencionar que el turismo es una actividad que se va desarrollando en muchos países, un ejemplo muy claro es las 7 maravillas del mundo moderno que fue promocionado por sus gobernantes centrales y locales impulsando la cultura y tradición de cada uno de ellos, dando como ejemplo lo siguiente: La gran muralla china, chinché Itzá en México, el coliseo de Roma en Italia, Machu Picchu en Perú, el Cristo Redentor del Corcovado en Brasil, el templo de Petra en Jordania y el Taj Mahal en India.

El Perú, territorio con diversidad geográfica, climática y cultural, única que se diferencia por su idioma, religión y sus creencias, razón por la cual es multitudinaria, ya que cuenta con maravillosas áreas naturales protegidas, patrimonios de la humanidad, reservas paisajísticas y con la mejor gastronomía reconocida a nivel mundial.

La agencia Andina (2017) informa que: “El Perú fue seleccionado como uno de los 20 lugares que se tuvo que visitar el 2017, en la lista de destinos turísticos elaborada por Bloomberg, la agencia estadounidense de noticias especializada en temas de economía y negocios” (p. 1).

El fomento del turismo en el Perú es sumamente necesario, ya que contamos con unos maravillosos lugares históricos, como la ciudadela de Machu Picchu, centro arqueológico de Pachacamac, en los lugares paisajísticas

encontramos, el parque nacional Huascarán, Reserva Paisajística Nor Yauyos Cochabamba, patrimonios históricos naturales, Obelisco en la Pampa de la Quinua etc. Asimismo, los idiomas diversos con los que contamos, la gastronomía que son parte de la identidad nacional del Perú, esto conlleva que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur difunda a través de su portal charlas de capacitación para llegar fomentando a nivel internacional de tal manera se tendrá mayor acogida en los lugares atractivos.

Por otro lado, el turismo es una actividad representativa que contribuye al producto bruto interno (PBI) porque es un sector importante después del sector minero, pesquero y manufacturero, en ese sentido, Mincetur (2016) señala: “El PBI turístico representa el 3,9% del PBI nacional, generado por actividades económicas como el transporte de pasajeros, provisión de alimentos y bebidas, alojamiento, industria cultural, recreativa y deportiva, agencias de viajes, producción y comercio de artesanía, entre otros” (p. 8).

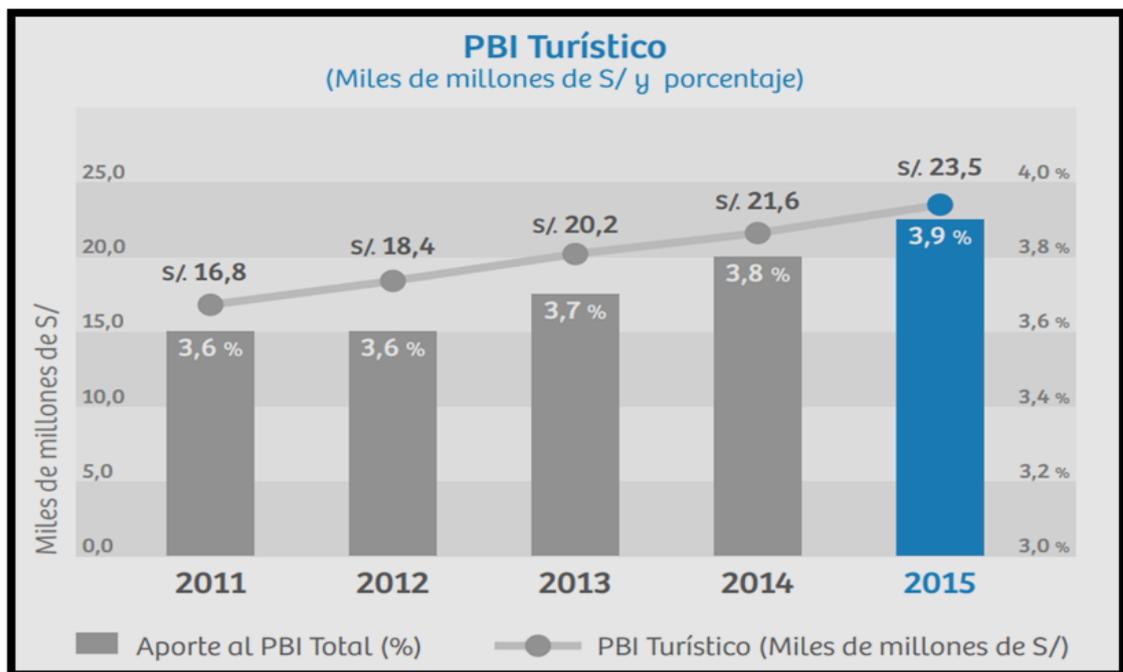


Figura 1. PBI Turístico

En la figura 1, se observa que el aporte del PBI en porcentaje en el 2011 fue de 3.6% manteniéndose en el 2012, teniendo una variación en el 2013 con 3.7%, de tal manera que aumento en el 2014 con 3.8%, así mismo en el 2015 tuvo el máximo apogeo con 3.9%.

El gobierno del Perú promueve el turismo a través del portal, Promperú, y el ministerio de comercio exterior y turismo (Mincetur), dicho órgano realiza la protección de los lugares históricos, paisajísticos, mediante Ley N° 27790, que se encarga de validarlos con los artículos que ayuden a preservar nuestros patrimonios. Sin embargo, conseguir un turismo sostenible no es fácil, por el inapropiado uso de las funciones administrativas, porque no planifican eficientemente, ya que no identifican la actividad turística como fuente de ingreso primordial, esto conlleva a ejecutar ciertos proyectos sin estrategias y riesgos que serán desfavorables para el desarrollo del turismo sostenible en la comunidad.

Respecto al distrito Santa Cruz de Flores, el Movimiento Independiente Regional (2010) sostiene:

El auge turístico no se encuentra debidamente regulado ni organizado, realizándose exclusivamente eventos sociales aislados, requiriéndose por ello una política turística agresiva orientada a canalizar adecuadamente el desarrollo turístico de nuestro distrito que vaya de la mano con la inversión privada con promoción a nivel nacional e internacional. (p. 10)

En este sentido, es importante promover la gastronomía en el distrito Santa Cruz de Flores, así como la construcción de un boulevard en el anexo de San Vicente de Azpitia, que será un atractivo turístico más para la zona. Sin embargo, no se logró llevar a cabo los proyectos plasmados en el plan de gobierno del 2014, porque se encontró otros factores, como la venta de terrenos ilegales y contratación de personal inadecuada para llevar a cabo lo planificado.

En este sentido, la problemática se detalla mediante un análisis de sus dimensiones como respecto a la organización inadecuada base comunicativa de establecer relaciones entre ellos y asignación de tareas de cada funcionario para cumplir los objetivos establecidos respecto al desarrollo del turismo sostenible de la comunidad.

Respecto al proceso de dirección se ha visto la falta de compromiso para realizar actividades que impulsen al turismo sostenible, ya que no tienen clara la misión, visión de futuro en la comunidad.

Respecto al control es la parte más importante dentro de una organización. Sin embargo, si las demás funciones administrativas están siendo realizadas inadecuadas entonces el control será totalmente ineficaz, porque no se desarrollará con el debido compromiso de las autoridades de la comunidad.

Respecto a la sostenibilidad ecológica consiste en hacer el uso de los recursos sin afectar su capital ya que, esto será también usado por las nuevas generaciones. Sin embargo, en la actualidad el hombre no toma conciencia, se ha visto los problemas globales por la contaminación que va creciendo cada día, afectando de tal manera zonas culturales, santuarios históricos etc.

Respecto a la sostenibilidad social y cultural, se basa en la conservación de su identidad, creencias, religiones y sus posiciones políticas, teniendo derechos de su territorio y comunidad. Sin embargo, las empresas transnacionales han invadido su territorio con el fin de generar mayor poder adquisitivo y las personas con baja capacidad de conocimiento se dejan manipular, perdiendo a si las costumbres y sus creencias etc.

Respecto al desarrollo de satisfacción de las generaciones futuras, se establece el aprovechamiento de los recursos, sin poner en peligro la biodiversidad, pero el hombre en la actualidad no toma conciencia del suceso y problemas ambientales que van surgiendo en los últimos tiempos.

Respecto a mantener la calidad del medio ambiente, es importante brindar beneficios a los seres vivos dando así un equilibrio cada vez mayor, se puede decir que la relación del hombre con la naturaleza es única porque ayuda indirectamente a su salud. Sin embargo, en el siglo XXI se ha visto afectada, ocasionando desastres naturales a nivel mundial.

Si la situación problemática continúa y no se busca soluciones respecto a la gestión adecuada de un turismo sostenible mediante una correcta aplicación de las funciones administrativas, como la planificación, organización, dirección y el control en el distrito Santa Cruz de Flores, el turismo disminuirá significativamente, esto se verá reflejado en un déficit económico, afectando seriamente a la comunidad.

La presente investigación se desarrolla con la finalidad de plantear gestiones y estrategias administrativas para un buen desarrollo del turismo sostenible, aplicando políticas, normas claras y definidas que establezcan acciones sociales que evidencien una visión única sobre aspectos sociales, económicos, ambientales y culturales; estableciendo los lineamientos de orientación en una misma dirección, evitando así el decrecimiento de turistas, trabajando en coordinación con la comunidad.

Problema general

¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la planificación y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?

¿Qué relación existe entre la organización y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?

¿Qué relación existe entre la dirección y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?

¿Qué relación existe entre el control y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Las entidades públicas siempre están pendientes de los problemas que suceden dentro de las comunidades, para tratar de darles solución, sean estos problemas sociales, culturales, ambientales y turísticos. La investigación que se llevó a cabo en el distrito Santa Cruz de Flores tiene su sustento en el desconocimiento del turismo sostenible que tienen los pobladores de la comunidad y, por otro lado, la mala gestión de los funcionarios de la municipalidad porque no le toman la debida importancia al turismo siendo uno de sus principales soportes económicos. En este sentido la investigación, da a conocer la importancia de los procesos administrativos para el desarrollo del turismo sostenible, teniendo en cuenta las estrategias que deben desarrollar con el fin del crecimiento del turismo en el distrito Santa Cruz de Flores.

En la siguiente investigación se justifica por ciertas razones:

Justificación teórica. La siguiente investigación se realiza con el fin de transmitir información adecuada y pertinente con el objetivo en relación con los procesos administrativos para el desarrollo de un turismo sostenible que beneficie a la comunidad. Asimismo, los procesos administrativos se basan en los aportes teóricos de Córdova (2012) y la variable desarrollo del turismo sostenible se basa en los aportes teóricos de la Organización Mundial de Turismo (2017).

Justificación práctica. La investigación busca cooperar con los estudios realizados en países desarrollados respecto al turismo sostenible, ya que se ha tomado como ejemplo aplicarlo en las municipalidades donde se plantea nuevas estrategias para mejorar la eficiencia. Esta investigación llega a conclusiones importantes que permiten formular alternativas de solución que beneficie o promueva el desarrollo sostenible en función de una buena gestión.

Justificación metodológica. La investigación aporta y estandariza dos instrumentos de recolección de datos, que permita analizar y verificar de qué

manera se relacionan las variables procesos administrativos y desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores. Dichos instrumentos pasaron por los procesos propios de la validez y la confiabilidad, demostrado que son aptos para su aplicación en la investigación.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la planificación y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019.

Determinar la relación entre la organización y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019.

Determinar la relación entre la dirección y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019.

Determinar la relación entre el control y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la investigación, se presentaron varias limitaciones que complicaron el avance de la tesis, a continuación, se detallan las siguientes limitaciones:

Limitaciones relacionadas a fuentes de información

Las referencias bibliográficas para la variable turismo sostenible fue dificultoso con relación a fuentes primarias y secundarias, ya que no existen muchos libros sobre el desarrollo del turismo sostenible.

Limitación relacionada a los antecedentes

Ausencia moderada en los antecedentes relacionados a las variables de estudio, ya que el rubro de los trabajos encontrados era diferente al estudio del que se realiza.

Limitación institucional

El ingreso restringido a instituciones superiores para buscar información en sus bibliotecas por el horario que establece cada centro de estudios, así mismo se dificultó el acceso a la muestra para la aplicación de las encuestas.

Limitación temporal

El tiempo requerido para la elaboración de la investigación resulto escaso porque el trabajo que se realiza es amplio y las actividades demandan mucho tiempo, razón por la cual no se pudo establecer el tiempo necesario para poder desarrollar el trabajo de investigación.

Limitación económica

La falta de recursos económicos para comprar libros de las variables que se está investigando, ya que no son comerciales, así como también al momento de movilizarnos para realizar las encuestas de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Román (2016) en su tesis: “Impactos ambientales generados por la actividad turística en el camino Precolombino del Choro”. Realizada en la Universidad de Universidad Mayor de San Andrés, para optar el grado de licenciado. El objetivo fue Identificar los aspectos ambientales que genera el desarrollo de la actividad turística en el Camino Precolombino del Choro y los impactos que producen los mismos. La investigación se desarrolló con un diseño exploratoria descriptiva, desarrollada en una muestra conformada por 95 turistas. Llegó a las siguientes conclusiones:

La actividad turística tiene una relación directa con el medioambiente natural, ya que es el principal recurso atractivo del turismo, por lo que aporta a la transformación y degradación de los atractivos naturales turísticos del Choro de manera directa.

Las investigaciones en base a los impactos ambientales son primordiales con la finalidad de prever los efectos negativos analizados con anticipación, especialmente aquellos efectos que tienen impacto sobre el ambiente. Dichos estudios se utilizarán como herramientas para llagar al diagnóstico de la situación prediciendo los efectos nocivos en el medio, de tal modo que se evaluarán los problemas a fin de tomar decisiones racionales, de tal manera que los proyectos turísticos sean sostenibles.

La investigación es importante porque ayuda a contribuir a la demanda de la actividad turística para ser el principal recurso atractivo, teniendo en cuenta la conservación de la naturaleza haciendo el uso de las funciones administrativas para una gestión eficiente que perdure en el tiempo de forma sostenible.

Goyzueta y Tellez (2016) en su tesis: “La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable. Estudio de Caso: Municipio de Copacabana

Gestiones 2010 - 2015” realizada en la Universidad Mayor de San Andrés, para optar el grado de académico de magister en desarrollo turístico sustentable. El objetivo fue describir los factores y actores de la gestión municipal que inciden al desarrollo turístico sustentable en el Municipio de Copacabana en las gestiones 2010 a 2015. La investigación se desarrolla con diseño descriptivo, desarrollada en una muestra de 295 encuestas. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se determinó que los elemento que forman parte de la gestión municipal como los procesos administrativos para realizar una gestión estratégica, operativa y de control social se relaciona directamente con la gestión municipal del turismo en el municipio de Copacabana.

Se estableció el desarrollo turístico sustentable desde una perspectiva económica, sociocultural, ambiental y política en el municipio de Copacabana aplicando una gestión asertiva que favorezca a la comunidad.

Se determinó que hay aspectos favorables y desfavorables que cooperan en la gestión municipal y desarrollo turístico sustentable en el municipio de Copacabana.

Flores (2015) en su tesis: “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013”, realizada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, para optar el grado académico de maestría en gerencia empresarial. El objetivo fue analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas Jinotega 2010-2013. La investigación se desarrolla con un diseño descriptivo con una muestra conformada por 15 trabajadores, 2 jefes de área y un gerente, no se trabajó con una muestra ya que se utilizó el 100% de la población. Llegó a las siguientes conclusiones:

En cuanto a los procesos administrativos y la gestión de la empresa, se interpreta que se está implementando correctamente los procesos administrativos. Sin embargo, la gestión empresarial en la cooperativa se ve

limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

Al existir un manejo ineficiente de los procesos administrativos se puede constatar que no se cumple con el desempeño de una buena gestión administrativa dentro de la corporación Coproabas Jinotega.

La investigación es importante porque demuestra que los procesos administrativos y gestión empresarial en la cooperativa son limitados, esto conlleva al descontento del personal. Sin embargo, si los órganos directivos se capacitan, esto conllevará a la mejora de la organización y de los colaboradores.

Antecedentes nacionales

Alvarado (2018) en su tesis: “La gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del distrito de Ilabaya, provincia Jorge Basadre, periodo 2017” desarrollado en la universidad Privada de Tacna, para optar el título profesional de ingeniero comercial. El objetivo de la investigación es establecer la relación existente entre la gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del Distrito de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre, periodo 2017. Desarrollado mediante un diseño no experimental en una muestra de 90 funcionarios públicos. Llegó a las siguientes conclusiones:

Mediante el análisis del chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%, se dice que la gestión turística municipal no tiene relación significativa con el desarrollo socioeconómico del distrito de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre, periodo 2017.

Respecto a la gestión turística municipal se desarrolla de forma inadecuado según la percepción de los funcionarios del Distrito de Ilabaya se concluye; el 50 % manifiesta que a veces se fomenta el turismo receptivo. El 40 % de encuestados menciona que a veces se fomenta la programación del turismo en la organización dentro de la gestión turística municipal.

Respecto al nivel de desarrollo socioeconómico de los pobladores del Distrito de Ilabaya es bajo, se concluye; los pobladores manifiestan que el 43.75% de las acciones del turismo no han aportado a disminuir los índices de pobreza y el 41.25% menciona que está en desacuerdo con que las actividades turísticas hayan generado mayores puestos de trabajo.

Esta investigación es importante porque evidencia que la gestión turística no necesariamente mejora el nivel socioeconómico de los pobladores, indicando que existen otros factores que ayudan a su desarrollo socioeconómico.

Gómez y Vílchez (2017) en su tesis: “Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba Región Amazonas 2011- 2016” desarrollada en la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, para optar el título profesional de licenciado en turismo y hotelería. El objetivo es proponer un modelo de gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba Región Amazonas. La investigación se desarrolla con un diseño descriptivo, desarrollada en una muestra de todos los funcionarios de la provincia de Uctubamba. Llegó a las siguientes conclusiones:

La gestión turística municipal es deficiente en cuanto a gestión y planificación, porque solo se limita a ejecutar algunas actividades que se vienen programando en los POI, esto se fundamenta con los resultados tabulados de las encuestas realizadas a establecimientos turísticos en donde el 50% de la población opina que la gestión turística es regular y el 20% que es buena y también un 40% indica que una de las debilidades de la gestión municipal es porque no se da de manera planificada.

Según los documentos relacionados con la gestión turística municipal, se determina que la gestión municipal no presenta una mayor influencia en la actividad turística en esta ciudad y que sus estrategias y acciones se limita a actividades simples como supervisiones y pequeñas ferias; siendo el año 2014.

Los proyectos relacionados con gestión turística entre los años 2011 y 2016 no son de envergadura y están orientados de acuerdo con los planes de actividades anuales que son talleres de fortalecimiento de capacidades, viajes de promoción turística, supervisión de los recursos turísticos, realización de ferias de artesanía y gastronomía.

La investigación ha llegado a concluir que una gestión planificada y organizada tiene impactos positivos en beneficio a la población involucrada en la actividad turística, fomentando el incremento de índices económicos, desarrollo de la ciudad y fortaleciendo la identidad cultural; tal es el caso de la expo Amazónica 2014 donde según los estimados económicos esta feria ha superado los 4 millones de dólares en negocios, para poder tener un sustento confiable que la 110 feria expo Amazónica generó un crecimiento en la actividad relacionada con los viajes y turismo. En este año la ciudad de Bagua Grande estuvo ante la mirada de los visitantes interesados en acontecimientos como este, incrementándose así el arribo y pernoctación de turistas.

Carlos y Trujillo (2015) en su tesis: “Gestión empresarial en la calidad de servicio de las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa 2013 - 2014”. Realizada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco para para optar al título profesional de licenciado en administración. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la calidad de servicio en las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa en el periodo 2013 - 2014. La investigación se desarrolló con un diseño descriptivo correlacional, desarrollada en una población de 48 empresas. Llegó a las siguientes conclusiones.

La gestión empresarial inadecuada afecta a la administración de las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa, ya que las empresas no cuentan con profesionales en la gerencia, que tengan conocimientos necesarios para administrar de forma efectiva sus empresas, generando una rentabilidad económica sostenible en el tiempo.

La calidad de servicio que brindan las empresas no incide directamente al turismo, porque si bien es cierto el servicio brindado no satisface plenamente las expectativas del cliente; pero los atractivos turísticos en especial Cocalmayo, hacen que Santa Teresa siga siendo visitado, a pesar de la calidad de servicio que se brinda en el distrito.

La investigación es importante porque indica que las funciones administrativas son las herramientas para la adecuada gestión empresarial turística, ya que con ello se puede generar la rentabilidad sostenible en el tiempo en base a la planificación, organización, dirección y el control, llegando a dar así un buen servicio al cliente.

Pantoja y Alavi (2015) en su tesis: "Atractivos naturales y culturales para el desarrollo del turismo alternativo en la comunidad de Llullucha- Ocongate". Realizada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco Para optar al título profesional de licenciado en turismo. El objetivo fue evaluar la importancia de los atractivos naturales y culturales para contribuir en la comunidad de Llullucha del distrito de Ocongate para el desarrollo del turismo alternativo. La investigación se desarrolló con un diseño de tipo descriptivo explicativo. Llego a las siguientes conclusiones.

El resultado obtenido de las encuestas aplicadas a los comuneros, turistas y a los operadores de agencias de turismo, muestran la aceptación, así como también el interés del turismo alternativo y el turismo rural, aventura, gastronomía, en el ámbito de estudio, con lo que se podrá generar mayor estancia y gasto por parte de los visitantes y diversificar la oferta turística de la Región Cusco.

Las propuestas sugeridas permiten tener productos turísticos nuevos permitiendo la habilitación de los caminos con su respectiva señalización, brindándole seguridad a la visitante, el acondicionamiento de viviendas rurales, la capacitación a los pobladores sobre servicios básicos de atención al turista desarrollando así estrategias de venta y comercialización de este nuevo producto

turístico de turismo alternativo en las modalidades de turismo rural, aventura, gastronomía, el cual permitirá elevar el nivel de vida de los pobladores.

La investigación evidencia la forma como los atractivos naturales y culturales influye en el turismo alternativo para la captación y el interés de los visitantes, esto ayuda a los pobladores a comercializar sus productos, así como también su gastronomía, permitiéndoles generar ingresos económicos.

Meléndez (2015) en su tesis: “La administración turística municipal y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de lares, provincia de Calca, Departamento de cusco 2015”, Realizada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, para optar el grado de maestro en administración pública. El objetivo fue analizar y explicar de qué manera se puede mejorar la administración y gestión turística municipal para potenciar el desarrollo social y económico de la población. La investigación fue desarrollada mediante un diseño descriptivo y explicativo, desarrollado en una población de 80 personas entre varones y mujeres. Llegó a las siguientes conclusiones.

La administración y gestión turística municipal en el distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, es deficiente porque no se logra un buen desarrollo social económico y cultural en la población, esto es por falta del conocimiento de la planificación, organización, dirección y el control, ya que son la base fundamental para la gestión eficaz.

La administración de los recursos turísticos en el distrito de Lares se ejecuta de manera desordenada, debido a la falta de conocimientos para la gestión turística municipal, ya que desconocen los factores críticos de éxito y los objetivos reales.

El estado socio económica de la población residente del distrito de Lares es de pobreza y postergación; debido a la falta de planificación y del turismo en la localidad, manteniendo así en la escala más alta de extrema pobreza en el país, dejando en evidencia negativa de estar entre los diez distritos con mayor

tasa de desnutrición crónica, no tienen ingresos que les permitan acceder a servicios mejores de salud y educación.

La ejecución de políticas y técnicas adecuadas van a brindar alternativas de solución a la problemática existente en la administración y gestión turística municipal en el distrito de Lares, así mismo los planes que inserten a la población potenciando al desarrollo turístico, debes contar con un presupuesto y voluntad política para el beneficio de la comunidad

Se ha identificado los criterios para la implementación del plan estratégico de desarrollo turístico priorizado, que permitirá ejecutar las acciones de mayor impacto socioeconómico y cultural en el distrito, lo cual a corto plazo va a evidenciar cambios en favor de la población.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable procesos administrativos

2.2.1.1. Definiciones de los procesos administrativos

Córdoba (2012) sostiene que: “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean” (p. 53)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que:

Todos los gerentes realizan funciones gerenciales; sin embargo, el tiempo dedicado a cada función puede variar, los gerentes de alto nivel dedican más tiempo a planear y organizar que los de menor nivel; dirigir, por otra parte, ocupa más tiempo de los supervisores de primera línea. La diferencia en el tiempo dedicado a controlar varía un poco para los gerentes de los diversos niveles. (p. 6)

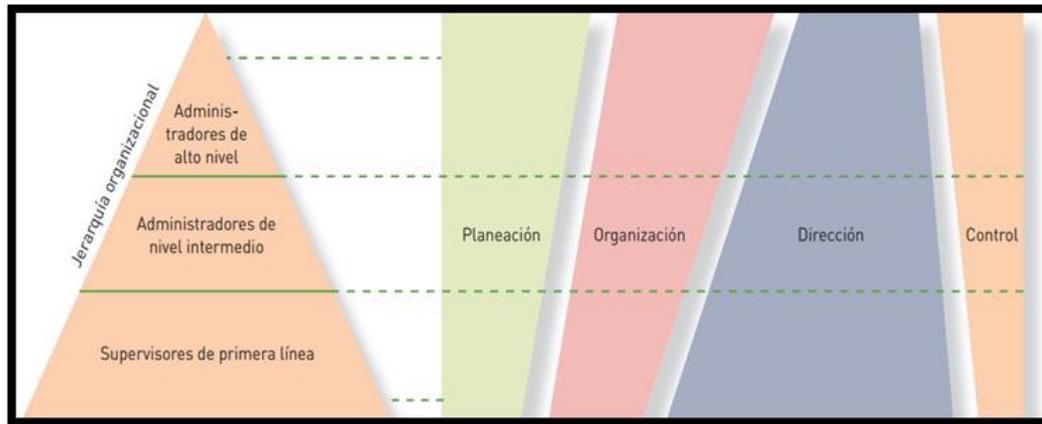


Figura 2. Tiempo dedicado al desempeño de funciones administrativas.

Luna (2014) sostiene que: “Un proceso es un conjunto de pasos o etapas necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se llevan a cabo mediante el proceso administrativo” (p. 36).

Los procesos administrativos se conforman desde tiempos muy antiguos de manera empírica, criterio con el que coinciden muchos autores sosteniendo que son planeación, organización, dirección y control ya que son aplicables para las actividades a desarrollar en las entidades con el fin de lograr objetivos y metas a futuro de manera eficiente en la empresas u organizaciones.

2.2.1.2. Importancia de los procesos administrativos

Los procesos administrativos son herramientas importantes de la administración que surgió para el crecimiento económico de las empresas ya que, sin estas cuatro, las organizaciones serían muy deficientes.

Marcó, Loguzzo y Leonel (2016) sostienen que: “Estas cuatro funciones se encuentran íntimamente relacionadas en una interacción dinámica y forman lo que se denomina el proceso administrativo, el cual es de carácter secuencial y se desarrolla conformando el ciclo administrativo” (p. 47).

Córdoba (2012) sostiene que:

Permite sistematizar y controlar las operaciones, da las bases para estructurar (organizar) el trabajo y dividirlo en departamentos y jerarquías de acuerdo con las necesidades y los recursos, permite establecer un sistema de selección de individuos de acuerdo con las necesidades, permite el desarrollo de capacidades y competencias laborales, facilita la dirección, al darle estrategia y control a quien la conduce. (p. 57).

Hernández (2011) sostiene que:

La herramienta más importante del administrador, hasta la fecha, es el proceso administrativo que creó Henri Fayol, el cual evolucionó durante el siglo xx y seguramente continuará cambiando en el XXI. Cada autor que ha escrito sobre este tema ha agregado, o modificado, las etapas del proceso administrativo; por tal motivo, se ha considerado que el PA es una escuela central que exige un estudio comparativo de los principales autores y tratadistas del tema. (pp. 48 - 49)

Marcó, Loguzzo y Leonel (2016) sostienen que: “Es importante recordar que estas cuatro funciones se encuentran íntimamente relacionadas en una interacción dinámica y conforman el ciclo administrativo, en el cual una alimenta y realimenta a la otra” (p. 75).

2.2.1.3. Características de los procesos administrativos

El proceso administrativo se caracteriza por el conjunto de herramientas que permite desarrollar actividades para llevar a cabo los objetivos propuestos en una organización, dentro de las funciones que se desarrolla en el marco de la planificación, organización, dirección y control.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que:

La función de la planeación, la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. (p. 108).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que: “La organización supone una estructura intencional y formal de funciones o puestos. En esta obra el término general se utiliza para referirse a una estructura formal de funciones, aun cuando en ocasiones se refiera a una empresa” (p. 200).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que:

Dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Como mostrará el análisis de esta función, es en esta área que las ciencias del comportamiento hacen su principal contribución a la administración. (p. 386)

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) menciona que:

El control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, aunque es sensato distinguirlas conceptualmente y por ello se analizan de manera independiente en las partes segunda y sexta del libro; sin embargo, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. (p. 496)

2.2.1.4. Teorías relacionadas los procesos administrativos

Las empresas de hoy en día realizan múltiples actividades con el fin de cumplir los objetivos propuestos, utilizando así los procesos administrativos, para alcanzar las metas planteadas a futuro.

Münch (2010) sostiene que: “El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas” (p. 36).

Etapas de los procesos administrativos

Las etapas del proceso administrativo se aplican para realizar un proyecto a corto y a largo plazo donde cada una conduce al otro.

Córdova (2012) sostiene que: “Las etapas que forman al proceso administrativo son: planeación, organización, dirección y control” (p. 53).

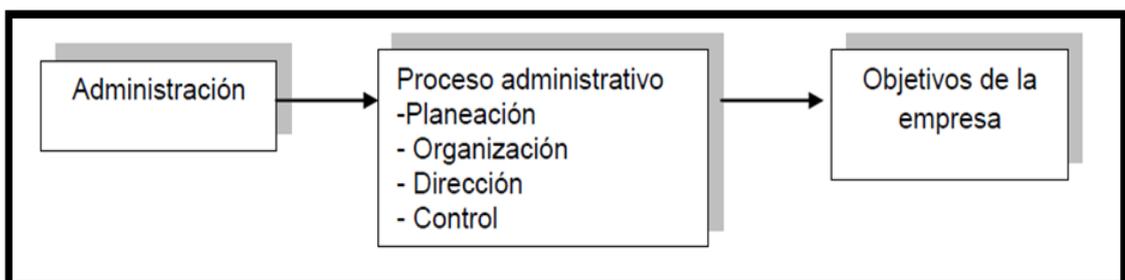


Figura 3. Etapas de los procesos administrativos

Fases de los procesos administrativos

La planeación, organización, dirección, control estas son las herramientas esenciales, utilizado por los gerentes para el beneficio de las empresas u organizaciones, ya que con ello podrán prever acontecimientos que se les presente.

Córdova (2012) sostiene que: “La fase mecánica es donde se realiza la estructura (se establece lo que se debe hacer) y la dinámica es la operativa donde se maneja la empresa” (p. 55).

	Fases	Elementos	Descripción
Proceso Administrativo	Mecánica	Planeación	¿Qué se quiere hacer? ¿Qué se va hacer?
		Organización	¿Cómo se va hacer?
	Dinámica	Dirección	Ver que se haga
		Control	¿Cómo se ha realizado?

Figura 4. Fases de los procesos administrativos

Hernández (2011) sostiene que: “La administración se centra en el diseño interno de la empresa, sus estructuras, procedimientos y sistemas de información para planear, organizar, dirigir y controlar sus recursos y procesos, la gerencia implica, la comprensión del entorno” (p. 3).

Asimismo, Pagani, Payo, Galinelli (2015) sostienen que:

La administración o administrar, hace referencia a la conducción de las actividades de una organización, es decir, trata sobre el planeamiento, organización, dirección y control de las diferentes actividades que ocurren dentro de una organización, como así también el manejo, la capacidad de articular recursos destinado a cumplir un objetivo. (p. 14).

2.2.1.5. Dimensiones de los procesos administrativos

A. Planificación

Córdova (2012) sostiene que: “Proceso mediante el cual se define los objetivos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se formulan programas para integrar y coordinar las actividades a desarrollar” (p. 49).

Marcó, Loguzzo y Leonel (2016) sostienen que:

La planificación atraviesa todos los niveles de la organización y, por ello, se planifica sobre realidades diferentes en cada caso; en consecuencia, existen planes de diferente naturaleza. Los planes pueden establecerse sobre los métodos de trabajo, pueden estar relacionados con la sucesión de actividades en el tiempo. (p. 45)

Hernández (2011) sostiene que: “La planeación es la proyección de la acción que define objetivos cuantitativos para periodos específicos; el término más común es el anual” (p. 52).

Torres y Torres (2014) sostiene la importancia de la planeación: “Se refirió en su célebre proceso administrativo a la previsión como el primer elemento de una buena administración” (p. 7).

Tipos de planificación

Planificación estratégica. Es la herramienta fundamental para la toma de decisiones de los administradores, ya que con ello se pronostica los eventos que sucederán en la empresa.

Münch (2010) dice: “Se refiere a la planeación general; generalmente es a mediano y a largo plazo, y a partir de ésta se elaboran todos los planes de los distintos niveles de la empresa” (p. 41).

Planificación táctica o funcional. Münch (2010) define que: “Los planes que se elaboran en cada una de las áreas de la empresa con la finalidad de lograr el plan estratégico” (p. 41).

Planificación operativa. Münch (2010) diseña de acuerdo con los planes tácticos; y, como su nombre lo indica, se realiza en los niveles operativos.

B. Organización

Córdova (2012) sostiene que: “Proceso que consiste en determinar las tareas que se requieren realizar para lograr lo planeado, diseñar puestos y especificar tareas, crear la estructura de la organización, establecer procedimientos y asignar recursos” (p. 49).

Marcó, Loguzzo y Leonel (2016) sostienen que:

Esta función consiste esencialmente en la estructuración de la organización para la persecución de los objetivos establecidos. Hace referencia a cuál es la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos. (p. 45)

Importancia de la organización

Münch (2010) sostiene que: “Simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos, como lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes” (p. 61).

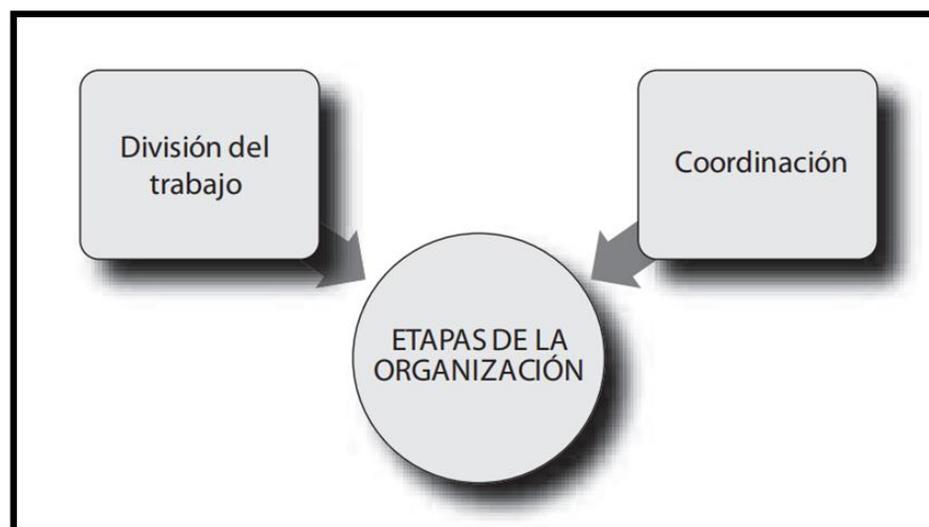


Figura 5: Etapas de la organización

Modelos de organización

Münch (2010) sostiene que: “La determinación de la clase de organización o estructura más adecuada depende de factores tales como el giro, magnitud, características, recursos, objetivos, tipo y volumen de producción de la empresa” (p. 65).

C. Dirección

Hernández (2011) sostiene que: “La dirección es un arte asequible por las cualidades personales de los responsables (Liderazgo, motivación y comunicación), que aplican los principios generales de dirección, conocidos también como principios de administración” (p. 56).

Marcó, Loguzzo y Leonel (2016) sostienen que:

La dirección, como otras funciones mencionadas, también atraviesa toda la estructura organizacional, ya que en todos los niveles se requieren funciones de dirección. En el nivel operativo, son los supervisores y encargados; en el nivel medio, los mandos medios; en el nivel directivo, los gerentes, ejecutivos o dirigentes. (p. 46).

Importancia de la dirección

Münch (2010) sostiene que: “La dirección donde se realiza todo lo planeado y se ejecutan propiamente todos los elementos de la administración, a tal grado que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir” (p. 104).

Münch (2010) sostiene que “A través de la comunicación se trasmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, planes y actividades” (p. 104).

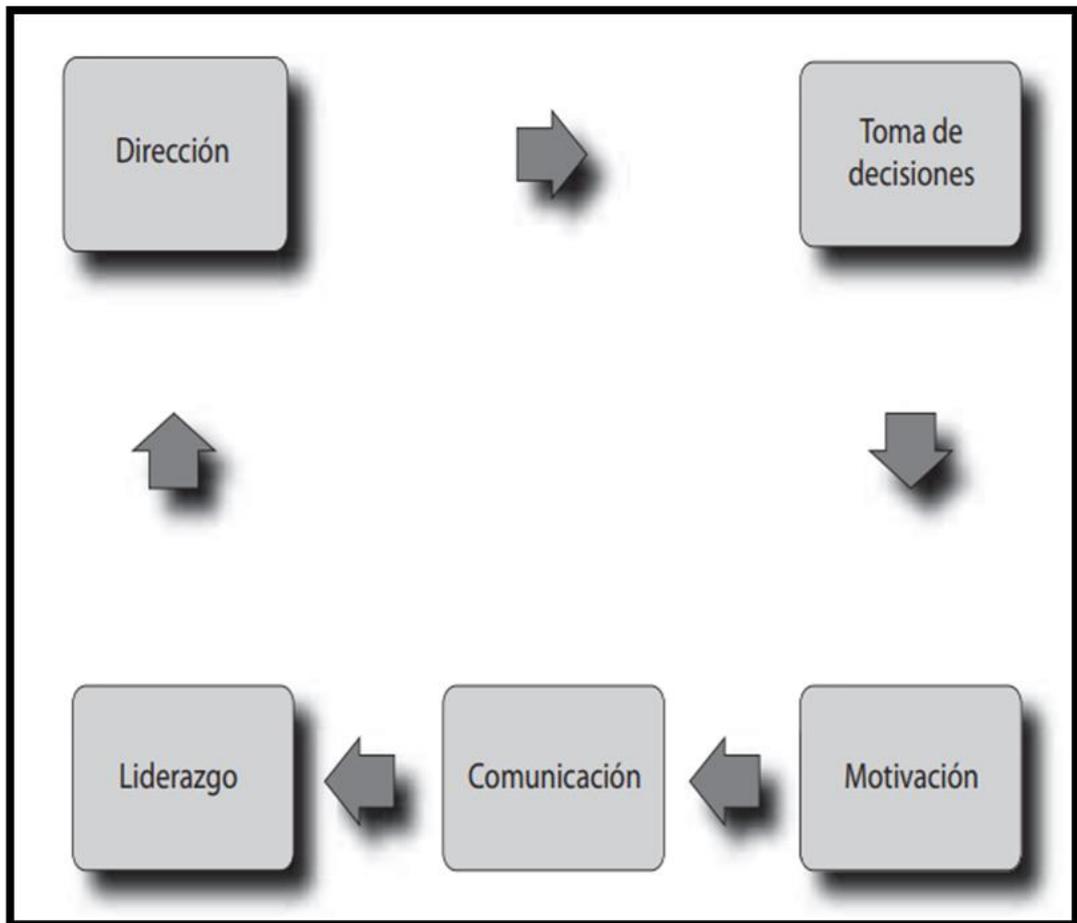


Figura 6. Proceso de la dirección

D. Control

Córdova (2012) sostiene que: “Consiste en evaluar y retroalimentar, proveer a la organización de información que le indica cómo es su desempeño y cuál es la dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos de manera óptima” (p. 49).

Marcó, Loguzzo y Leonel (2016) sostienen que:

La función de la administración, el control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos. El objetivo de los procesos de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que planeó y resultados obtenidos. (p. 46)

Importancia del control

Münch (2010) sostiene que: “El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso” (p. 125).

Herramientas de control

Münch (2010) sostiene que: “A partir del momento en que se determina un objetivo (si éste es correctamente definido) se establece un control ya que un objetivo es un estándar. Por lo tanto, un adecuado control depende de una eficiente planeación y viceversa” (p. 126).

Indicadores de control

Münch (2010) define que: “La efectividad del control está en relación directa con la precisión de los indicadores ya que éstos permiten la ejecución de los planes dentro de ciertos límites, minimizando errores y evitando pérdidas de tiempo y dinero” (p. 129).

2.2.2. Bases teóricas del desarrollo del turismo sostenible

2.2.2.1. Definiciones del desarrollo del turismo sostenible

El turismo sostenible es un modelo orientado al desarrollo económico, social y cultural con el objetivo de preservar los recursos, de tal modo que perdure en el tiempo, manteniendo la calidad del medio ambiente, de la comunidad en la que se desarrolla.

Cebrián (2008) lo define como: “La atención a las necesidades de los turistas actuales y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para

el futuro, que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural” (p. 53).

Asimismo, Cebrián (2008) manifiesta que: “El proceso del desarrollo turístico sostenible sería el resultado de la consecuencia de esa sustentabilidad en los planos económicos, socioculturales y ecológicos” (p. 40).

González y León (2010) sostienen que: “El turismo sostenible es el paradigma que agrupa y da sentido al conjunto de preocupaciones y respuestas que nacen de la integración entre esta actividad humana, la conservación del medio ambiente y el desarrollo de las sociedades humana” (p. 30)

2.2.2.2. Importancia del desarrollo del turismo sostenible

El turismo sostenible es importante porque busca el crecimiento económico de las actividades que se realizan en las comunidades, generando así oportunidades laborales.

Rivas y Rodríguez (2012) sostienen que: “Sus expectativas de éxito en las iniciativas no se miden solo en términos económicos, sino de rentabilidad social y emocional. Estos emprendedores arriesgan su capital y patrimonio, pero buscan vivir de su trabajo, no de las rentas” (p. 92).

La importancia del turismo sostenible en el futuro es importante diferir y pronosticar el turismo sostenible en la sociedad para la perduración a lo largo del tiempo, de tal manera que las empresas de turismo desarrollen actividades con una idea de calidad hacia los recursos naturales que poseemos.

González y León (2010) sostiene que: “Este modelo de sociedad se derivaría un turismo que, guiado por la idea de calidad integral, llevaría a las

empresas a ocuparse de contribuir al logro de esos objetivos sociales al mismo nivel que de obtener beneficios” (p. 13).

2.2.2.3. Características del desarrollo del turismo sostenible

En cuanto al turismo sostenible se debe dar el uso responsable eficiente de los recursos, de tal manera que se le dará la protección de a la biodiversidad y prediciendo los impactos ambientales para que perdure en el tiempo en las poblaciones locales.

Rivas y Rodríguez (2012) sostienen que: “El turismo ha sido determinado como una de las más eficaces herramientas para la conservación”, siempre y cuando los diferentes actores involucrados con su gestación participen conscientes y activamente en los procesos de conformación de la oferta” (p. 48).

Principios del desarrollo del turismo sostenible

Cebrián (2008) sostiene que: “Considerar una visión global, buscar el compromiso de todas las partes interesadas; planificar a largo plazo; considerar la incidencia mundial y local; promocionar el consumo sostenible; equilibrio entre sostenibilidad y calidad” (p. 41).

Planificación de turismo sostenible.

González y León (2010) sostiene que: “La planificación sostenible del turismo entraña la adopción de decisiones sobre productos, mercados, tecnologías y modelos de organización, con cierta vocación de permanencia en el tiempo” (p. 9).

2.2.2.4. Teorías relacionadas al desarrollo del turismo sostenible

El turismo como impacto positivo en las comunidades

Montecinos (2016) dice: “Es la base de la sostenibilidad sociocultural, económica y medioambiental, la accesibilidad universal y señala de forma directa que el turismo debe tener un impacto positivo en los residentes en los destinos” (p. 14).

González y León (2010) sostienen que: “El turismo sostenible ha sido un objeto de diversas definiciones por parte de instituciones y académicos, con bastantes elementos en común y algunas especificidades” (p. 40).

Estrategias de desarrollo del turismo sostenible

Las estrategias para desarrollar un buen turismo sostenible se dan a través de las gestiones eficientes para el buen uso de los recursos naturales, culturales y medioambientales.

Cebrián (2008) define que: “Una estrategia nacional de desarrollo sostenible, con determinación de la función a cumplir por la actividad turística respecto a sus metas de desarrollo sostenible e inclusión también en las diferentes políticas con incidencia en el turismo” (p. 42).

El turismo rural sostenible

Cebrián (2008) sostiene que:

La sostenibilidad turística rural abarca tres frentes: ambientales, basada en la autenticidad de los recursos; social, y que de los empresarios depende que los residentes obtengan recurso de los visitantes a través del comercio, la restauración de actividades tradicionales etcétera y económica, centrada en una compensación de rentas desde una planificación cuidadosa de los aspectos ambientales y sociales. (p. 54)

El turismo y el medio ambiente

González y León (2010) sostienen que: “La sostenibilidad del turismo hace referencia, como el desarrollo sostenible a tres dimensiones fundamentales: económica social y ambiente. Además, deben contemplarse de forma inesperable si se pretende adoptar una estrategia que conduzca efectivamente a la sostenibilidad” (p. 31).

Medio ambiente

De la encarnación (2009) sostiene que: “La administración pública, que se ha traducido en una importante intervención en la administración para la preservación, restauración y mejora el medio ambiente” (p. 18).

2.2.2.5. Dimensiones del desarrollo de turismo sostenible

Sostenibilidad ecológica

La sostenibilidad ecológica es mantener en equilibrio el medio en el que se encuentran todos los seres vivos, así mismo es la conservación y protección del medio ambiente, haciendo el uso adecuado de los recursos. De La Rosa (2008) determina que: “Su punto de partida es que el desarrollo tiene que ser compatible con la conservación. Esta estrategia proporciona normas los gobiernos para usar sus recursos naturales, promoviendo el bienestar general y respetando la capacidad de acogida de los ecosistemas” (p. 75).

Rivas y Rodríguez (2012) sostiene que:

La huella ecológica es un indicador del impacto ambiental generado por la demanda humana que se hace de los recursos impacto ambiental generado por la demanda humana que se hace de los recursos existentes en los ecosistemas del planeta relacionándola con la capacidad ecológica de la tierra de regenerar sus recursos. (pp. 58-59)

Sostenibilidad social y cultural

Cebrián (2008) sostiene que:

El turismo en los espacios rurales es un hecho con alto impacto cultural en el territorio, que precisa de un tratamiento inteligente y creativo de la cultura rural, tendida como clave factor principal del desarrollo y planteados con criterios de sostenibilidad. (p. 84)

Rivas y Magadam (2015) sostiene que: “Los impactos socioculturales son el resultado de las relaciones sociales establecidas entre el turista y el residente en un destino turístico, considerados colectivamente” (p. 9).

Asimismo, Rivas y Magadam (2015) definen que: “Desde la administración central se estimula la mejora de los servicios y productos turísticos mediante la cultura de calidad y de la sostenibilidad” (p. 28).

Futuras generaciones

El uso adecuado de los recursos en las ciudades es parte de la conservación de la biodiversidad para mantener la calidad ambiental, definiendo con criterios de una sostenibilidad económica, cultural y social.

Sánchez (2007) sostiene que: “El diseño de las ciudades, que propicie un crecimiento ordenado de las mismas y priorice la regeneración del núcleo existente, se hace para lograr mejorar la calidad de vida de las personas, incorporando siempre una perspectiva de largo plazo” (p. 17).

García y Priotto (2009) dicen: “El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (p. 61).

Calidad del medio ambiente

Preservar el medio ambiente es la acción de mantener y cuidar continuamente nuestro ecosistema para el futuro, así mismo proteger la supervivencia de los seres humanos como también la protección de la fauna y flora evitando así la contaminación de los recursos.

García y Priotto (2009) dicen:

Las conservaciones abarcan mantener los procesos ecológicos y los sistemas vitales esenciales (como la regeneración y la protección de los suelos), la preservación de la diversidad genética, y permitir el aprovechamiento sostenido de las especies y los ecosistemas, lo cual se vuelve al componente del desarrollo en la sustentabilidad. (p. 60)

Mantener la calidad del medio ambiente es infalible, de tal modo todo esto ayuda al bienestar de la humanidad, manteniendo una calidad de vida muy saludable y satisfactoria.

González y León (2010) sostienen:

Los indicadores económicos-financieros del turismo tiene que contribuir a logros socio ambientales y espirituales medibles en indicadores de calidad de vida, conservación de la naturaleza, impulso de la sociedad hacia nuevos valores espirituales, contribución a la paz y al entendimiento entre las naciones y pueblos. (p. 13)

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Control

Es el proceso de confiabilidad que ayuda a evaluar los resultados dentro de una institución de como se ha desarrollado de acuerdo con las anteriores

funciones, desde la planificación, organización, dirección, coordinación, así mismo verificar la eficiencia para la toma de decisiones.

Desarrollo del turismo sostenible

Es una actividad turística que se desarrolla responsablemente en una comunidad dándole énfasis de sensibilidad respecto a la naturaleza, cultura, creencia, tradiciones que hay en ella. Por el cual definimos el turismo como una actividad que realiza un individuo, conociendo nuevos lugares y sostenible es la satisfacción de la necesidad del hombre de una actividad determinada sin afectar para las generaciones futuras.

Desarrollo que satisfaga las generaciones futuras

Se expresa que el turismo sostenible será factible para que todos los seres humanos podamos satisfacer nuestras necesidades sin afectar su capital, ya que esto será muy útil para las generaciones futuras donde ellos puedan disfrutar.

Dirección

Es el proceso estratégico de accionar, encaminar y orientar para cumplir objetivos propuestos dentro de la organización o institución, aplicando ciertas herramientas que serán importantes en el desarrollo y el progreso de la organización.

Mantener la calidad del medio ambiente

Es el compromiso de gestionar el buen desarrollo para prevenir el impacto ambiental de acuerdo con los desastres naturales que se han producido en la actualidad a causa del comportamiento del hombre.

Organización

Es el proceso de organizar, estructurar las funciones, ya sea individual o colectivo dentro de una organización, designándoles la responsabilidad de ciertas actividades específicas.

Planificación

Es el proceso donde se realiza un planteamiento estratégico para cumplir un fin, ya sea en una organización o institución en donde se presentan riesgos internos y externos a lo largo del camino. Así mismo dentro del plan estratégico se encuentra el desarrollo de los objetivos, planes de acción y los requerimientos que nos implica obtener resultados en corto, mediano y largo plazo eficientes.

Procesos administrativos

Es el proceso por el cual se realizan diferentes actividades buscando un fin común ya sea para una organización o institución, así mismo estableciendo actividades de mejora en las diferentes áreas para ser más eficientes y lograr los objetivos, metas trazadas, haciendo el uso de los procesos administrativos como la planificación, dirección, organización y el control, ya que son de suma importancia para la toma de decisiones.

Sostenibilidad ecológica

Se caracteriza por la preservación de nuestro ecosistema donde existe una diversidad inmensa donde conviven todos de los seres vivos, así mismo es la obligación de todos los seres humanos responsabilizarnos para la conservación de todo lo que nos rodea, para el disfrute de las generaciones futuras.

Sostenibilidad social y cultural

Se caracteriza básicamente por la interacción del hombre en el medio donde se desarrolla en donde realizan las ideologías, tradiciones de una comunidad, a través de las danzas, gastronomía, religión, y como se desarrollan, de tal modo que así cultivan su identidad.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo, porque se analizan dos variables y a partir de ello conocer y explicar las características del desarrollo de las variables en el contexto real de la municipalidad Santa Cruz de Flores.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que: “Los estudios descriptivos buscan especificar perfil de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se pueda analizar” (p. 92).

El nivel de investigación es correlacional, de acuerdo con los objetivos y análisis de los procesos administrativos para el desarrollo del turismo sostenible en la municipalidad Santa Cruz de Flores.

Al respecto, Bernal (2010) sostiene que: “El propósito de este nivel es mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables, sin establecer la influencia de una variable en otra, sino por el contrario el nivel de asociación a partir de mediciones independientes” (p. 114).

Diseño de investigación

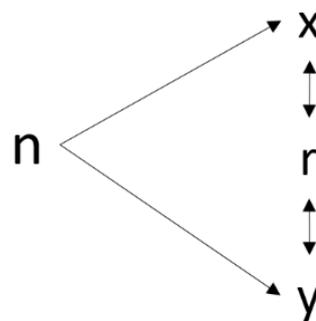
La investigación es de diseño no experimental, porque no se busca la causalidad de una variable sobre otra, sino analizar el nivel de asociación que existe entre las variables procesos administrativos y el turismo sostenible en la municipalidad Santa Cruz de Flores.

Al respecto, Hernández et al. (2014) sostienen que: “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa – efecto (causales)” (p. 154).

De acuerdo con el momento de recolección de datos la investigación es de tipo transversal, porque se aplicó los cuestionarios a la muestra, en un momento único.

Al respecto, Hernández et al. (2014) sostienen que: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 151).

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:



Donde:

n = Tamaño de la muestra

x = Procesos administrativos

y = Desarrollo del turismo sostenible

r = Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

Población

La población está conformada por todos los 20 colaboradores de la Municipalidad del distrito de Santa Cruz de Flores. Siendo la población es la fase primordial para identificar las unidades que se analizan en el proyecto de investigación.

Al respecto, Hernández et al. (2014) sostiene lo siguiente: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

Los criterios de inclusión son todos los funcionarios que laboran dentro del área del turismo en la Municipalidad Santa Cruz de Flores.

Muestra

Respecto a la muestra, Hernández et al. (2014) afirman que: “Es un subgrupo de la población, sobre la cual se recolectarán los datos, y deberá ser representativa de dicha población de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población” (p. 196).

La investigación no considera una muestra, porque se decidió trabajar con todos los funcionarios que laboran dentro del área del turismo en la Municipalidad Santa Cruz de Flores, puesto que ellos son los que conocen sobre la realidad de las variables en dicha zona.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

H_a. Existe relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019.

Hipótesis específicas

H₁. Existe una relación entre la planificación y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019.

H₂. Existe una relación entre la organización y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019.

H₃. Existe una relación entre la dirección y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019.

H₄. Existe una relación entre el control y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Hernández et al. (2014) sostiene que: “Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría” (p. 105).

Definición conceptual de los procesos administrativos

Córdova (2012) al respecto dice: “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean” (p. 53).

Definición operacional de los procesos administrativos

Los procesos administrativos se midieron en base a 4 dimensiones expresado en 12 indicadores y en términos de 24 ítems, que constituyen el cuestionario de procesos administrativos aplicados a los funcionarios del distrito Santa Cruz de Flores.

Tabla 1

Operacionalización de la variable procesos administrativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planeación	- Metas a futuro	1 al 6		Bueno: [25-29]
	- Fijación de criterios			Regular: [21-25>
	- Orientación de acciones			Malo: [17-21>
Organización	- Cumplir actividades	7 al 12	1. Nunca	Bueno: [27-30]
	- Verificación del desempeño		2. Casi nunca	
	- Designar responsabilidades		3. A veces	Malo: [18-22>
	- Facultad de delegar		4. Casi siempre	Bueno: [26-29]
Dirección	- Toma de decisiones.	13 al 18	5. Siempre	Regular: [22-26>
	- Buena comunicación			Malo: [17-22>
	- Medir resultados.			
Control	- Operación de controles	19 al 24		Bueno: [27-30]
	- Evaluación de resultado			Regular: [22-27> Malo: [18-22>

Definición conceptual del desarrollo del turismo sostenible.

Cebrián (2008) lo define como: “La atención a las necesidades de los turistas actuales y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro, que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural” (p. 53).

Definición operacional del desarrollo del turismo sostenible.

El desarrollo del turismo sostenible se midió en base a 4 dimensiones, 12 indicadores y 24 ítems, que constituyen el cuestionario de desarrollo sostenible aplicados a los funcionarios del distrito Santa Cruz de Flores.

Tabla 2

Operacionalización de la variable desarrollo del turismo sostenible

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Sostenibilidad ecológica	- Diversidad	1 al 6		Bueno: [24-26]
	- Recursos biológicos			Regular: [21-24>
Sostenibilidad social y cultural	- Recursos ecológicos esenciales	7 al 12		Malo: [20-21>
	- Valores			Bueno: [24-29]
Desarrollo que satisfaga las generaciones futuras.	- Identidad de la comunidad	13 al 18	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Regular: [21-24>
	- preservar la calidad de vida del hombre.			Malo: [17-21>
Manteniendo la calidad del medio ambiente	- Conservación de los recursos	19 al 24		Bueno: [27-30]
	- Crecimiento del número de turistas			Regular: [23-27>
	- Oportunidades de hacer negocios en el futuro			Malo: [20-23>
	- Recursos medioambientales			Bueno: [28-30]
	- Turismos sustentables			Regular: [22-28>
	- Impacto del desarrollo turístico			Malo: [14-22>

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

En desarrollo de la investigación se basó en el método analítico, porque se observó cada uno de los elementos de la población para que ser estudiadas, así como también se analizó la descripción de los tipos de instrumentos, muestras para estudiar cada una de las variables, la primera variable como la

segunda cada una con sus dimensiones de tal manera sacar una conclusión del estudio realizado.

Bernal (2010) sostiene que: “El método analítico, proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 60).

Técnica

En la investigación se aplicó como técnica principal la encuesta, con la finalidad de recolectar datos mediante la utilización de dos cuestionarios relacionado a los procesos administrativos y el desarrollo sostenible.

Bernal (2010) menciona que una encuesta: “Es otra forma de obtener información primaria, por sus características es aplicable a escala masiva. Está destinado a obtener respuestas a preguntas previamente elaboradas que responden al problema de investigación” (p. 116).

Por otro lado, en la investigación se aplicó la técnica de observación en la población encuestada para determinar y medir la relación que existe entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito Santa Cruz de Flores.

Al respecto, Hernández et al. (2014) dice: “La técnica de observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías” (p. 252).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

La recolección de información de la muestra se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios que miden de forma independiente los procesos administrativos y el turismo sostenible. Dichos instrumentos pasaron por procesos de validad y confiabilidad, antes de su aplicación.

Hernández et al. (2014) define que: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

Instrumento I: Cuestionario de procesos administrativos

El cuestionario de procesos administrativos es un instrumento que permitirá medir la percepción de la forma como se ejecutan los procesos administrativos relacionados al sector turismo. En la siguiente tabla se muestran los datos correspondientes a la ficha técnica.

Ficha técnica

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento procesos administrativos

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de procesos administrativos.
Autora	Florisa Bernuy Quiñones
Objetivo de aplicación	Evaluación objetiva de los procesos administrativos en los funcionarios de la Municipalidad de Santa Cruz de Flores
Ámbito de aplicación	Funcionarios que laboran el área de turismo de la Municipalidad de Santa Cruz de Flores
Informadores	Profesionales administrativos y operativos en el área de turismo de la Municipalidad de Santa Cruz de Flores
Validación	Docentes de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	30 minutos
Significación	Evaluación objetiva de los procesos administrativos en los funcionarios de la Municipalidad Santa Cruz de Flores
Finalidad	Conocer la realidad de la gestión que desarrollan los funcionarios sobre procesos administrativos en la Municipalidad Santa Cruz de Flores.
Puntuaciones	Puntuación estándar en medidas en bueno, regular y malo considerando el + 75 % de la desviación estándar de cada dimensión de los procesos administrativos.
Material	Copias, lapicero y papel.

Instrumento II: Cuestionario de desarrollo de turismo sostenible

El cuestionario de desarrollo del turismo sostenible es un instrumento que permitirá medir el desarrollo de un turismo sostenible en el tiempo, considerando los cuidados que se debe tener según las normas nacionales e internacionales del turismo. En la siguiente tabla se muestran los datos correspondientes a la ficha técnica.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de desarrollo de turismo sostenible

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de desarrollo del turismo sostenible
Autora	Floris Bernuy Quiñones
Objetivo de aplicación	Evaluación objetiva sobre el desarrollo del turismo sostenible que aplican los funcionarios de la Municipalidad de Santa Cruz de Flores
Ámbito de aplicación	Funcionarios que laboran el área de turismo de la Municipalidad Santa Cruz de Flores.
Informadores	Profesionales administrativos y operativos en el área de turismo en la Municipalidad Santa Cruz de Flores
Validación	Docentes de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	30 minutos
Significación	Evaluación objetiva sobre el desarrollo del turismo sostenible que aplican los funcionarios de la Municipalidad Santa Cruz de Flores
Finalidad	Conocer la efectividad del desarrollo del turismo sostenible en el distrito Santa Cruz de Flores y de qué manera se ejecuta en la comunidad.
Puntuación	Puntuación estándar en medidas en bueno, regular y malo considerando el + 75 % de la desviación estándar de cada dimensión sobre el desarrollo del turismo sostenible.
Material	copias, lapicero y papel.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis de datos se realizó mediante un programa estadístico informático de SPSS versión 25, donde se implementó una base de datos, para dar un análisis estadístico correspondiente.

El análisis se realizó de los siguientes pasos:

Los cuestionarios primero pasaron por prueba de validez de expertos para determinar su validez de contenido demostrando que son aplicables.

Luego se efectuó la prueba piloto que consta de una muestra que contribuyó a comprobar la viabilidad de los cuestionarios para el recojo de datos. Los resultados obtenidos se interpretaron siguiendo las escalas de la siguiente tabla:

Tabla 5

Escala alfa de Cronbach

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 - 1	Muy Alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Media*
0,21 - 0,40	Baja*
0 - 0,20	Muy Baja*

Luego, se realizó la prueba de normalidad Shapiro Will para ver el análisis de la distribución de contraste normal de las puntuaciones obtenidas, determinándose que la prueba a utilizarse es la prueba paramétrica de correlación de R de Pearson.

Posteriormente, se desarrolló la contrastación de las hipótesis, se desarrolló la interpretación de la relación de las dos variables estableciendo niveles de asociación mediante la prueba paramétrica considerando las puntuaciones que se evidencian en la siguiente:

Tabla 6

Escala de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Finalmente, se procedió a realizar la discusión de resultados, las conclusiones y las recomendaciones a las que llega finalmente la investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de los procesos administrativos

La validez de contenido del cuestionario de procesos administrativos se realizó mediante el criterio de los jueces, expertos en el tema, considerando el temático y metodológico, los cuales determinaron la validez de contenido, para continuar con el recojo de datos, los jueces que validaron el instrumento se evidencian en la siguiente tabla.

Tabla 7

Resultados de validación del cuestionario de procesos administrativos

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento del desarrollo del turismo sostenible

La validez del contenido del instrumento de realizo mediante el criterio de los jueces, expertos en el tema, considerando el temático y metodológico, los cuales determinaron la validez de contenido, para continuar con el siguiente proceso que permitió la aplicabilidad para el recojo de datos, los jueces que validaron el instrumento se evidencian en la siguiente tabla.

Tabla 8

Resultados de validación del cuestionario de desarrollo del turismo sostenible.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Ambos cuestionarios presentan la condición de aplicables, lo que permite continuar con la prueba de consistencia interna.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del cuestionario de procesos administrativos

Para determinar la confiabilidad del cuestionario de procesos administrativos se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica y multidimensional.

Tabla 9

Fiabilidad del cuestionario de procesos administrativos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	24

En la tabla 9 se presenta los resultados de confiabilidad del instrumento de procesos administrativos dichos resultados evidencian una confiabilidad muy alta (alfa =0.913), este resultado permite indicar que el instrumento es aplicable para la recolección de datos en la investigación.

Fiabilidad del instrumento del turismo sostenible

Para determinar la confiabilidad del cuestionario de desarrollo del turismo sostenible se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica y multidimensional.

Tabla 10

Fiabilidad del cuestionario de desarrollo de turismo sostenible

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	24

En la tabla 10 se presenta los resultados de confiabilidad del instrumento de desarrollo de turismo sostenible dichos resultados evidencian una confiabilidad muy alta (alfa =0.878), este resultado permite indicar que el instrumento es aplicable para la recolección de datos en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable procesos administrativos

Tabla 11

Análisis descriptivo de los procesos administrativos

	Funcionarios	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	12	60,0
Bueno	4	20,0
Total	20	100,0

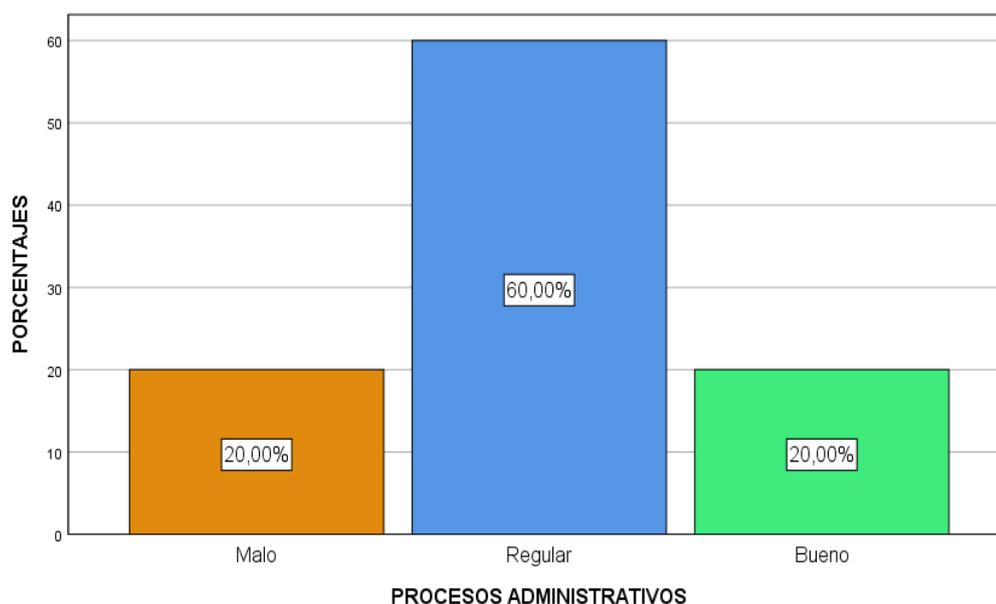


Figura 7. Análisis descriptivo de los procesos administrativos

Interpretación

En la figura 7 se observa que 12 funcionarios que representan el 60% de los encuestados consideran a los procesos administrativos en un nivel regular, 4 los funcionarios encuestados que representan el 20% lo consideran bueno, y 4 funcionarios encuestados que representan el 20% consideran a los procesos administrativos en un nivel malo. Esto evidencia que los funcionarios tienen un conocimiento deficiente en relación con la gestión administrativa que desarrollan dentro la municipalidad

Resultados descriptivos del turismo sostenible

Tabla 12

Análisis descriptivo del desarrollo del turismo sostenible

	Funcionarios	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	11	55,0
Bueno	4	20,0
Total	20	100,0

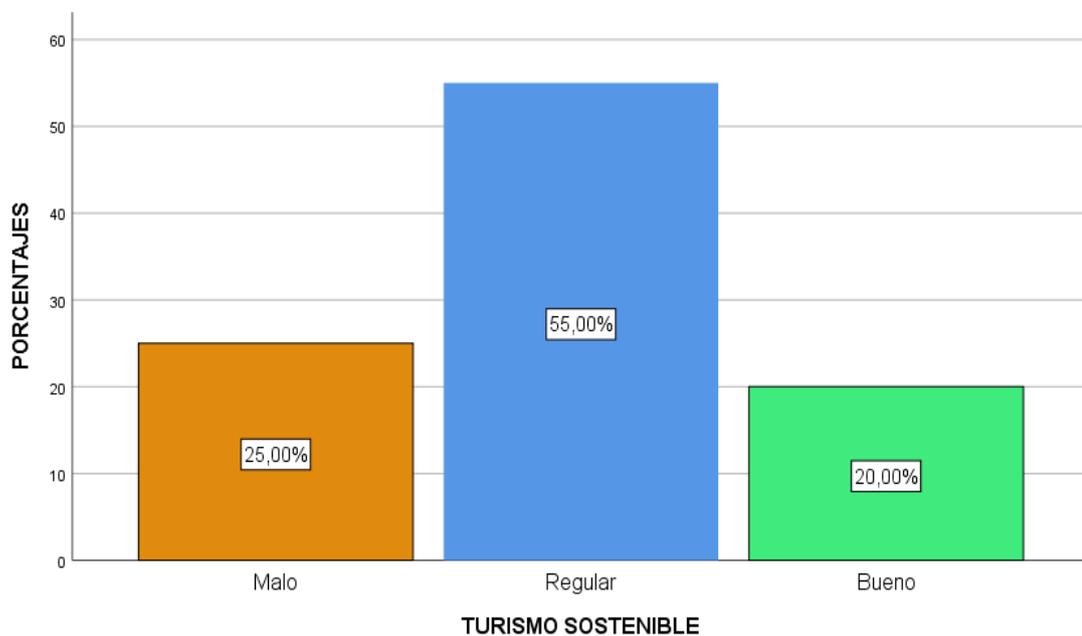


Figura 8. Análisis descriptivo del desarrollo del turismo sostenible

Interpretación

En la figura 8 se observa que 11 funcionarios que representan el 55% de los encuestados consideran al desarrollo del turismo sostenible en un nivel regular, 5 los funcionarios encuestados que representan el 25% lo consideran malo, y 4 funcionarios encuestados que representan el 20% consideran al desarrollo del turismo sostenible en un nivel bueno. Esto evidencia que los funcionarios no aplican la incentivación al desarrollo del turismo sostenible en el distrito Santa Cruz de Flores.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de los procesos administrativos

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión planificación

	Funcionarios	Porcentaje
Malo	7	35,0
Regular	11	55,0
Bueno	2	10,0
Total	20	100,0

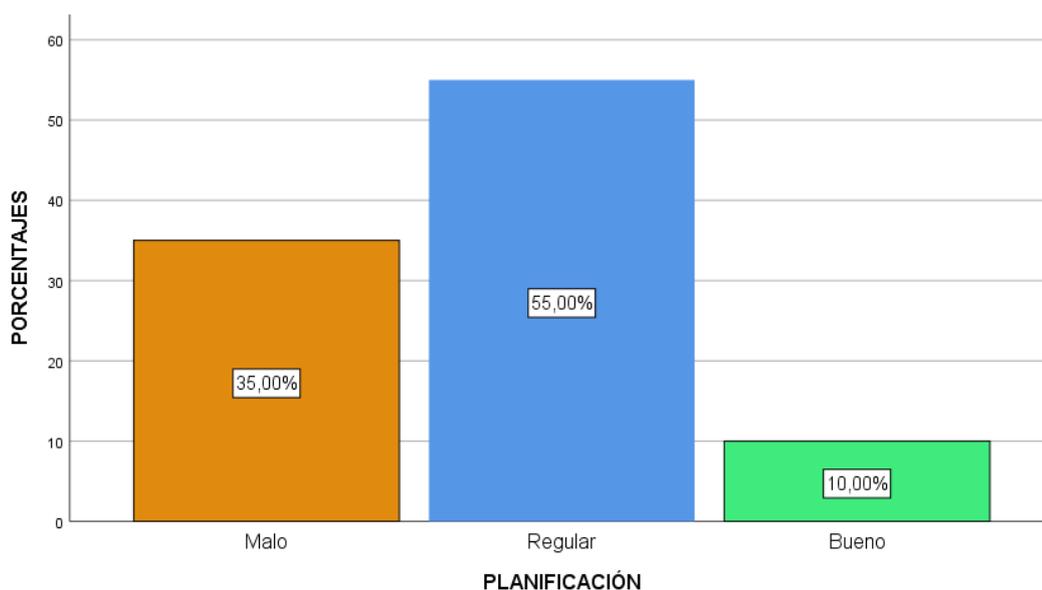


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión planificación

Interpretación

En la figura 9 se observa que 11 funcionarios que representan el 55% de los encuestados consideran a la planificación en un nivel regular, 7 los funcionarios encuestados que representan el 35% lo consideran malo, y 2 funcionarios encuestados que representan el 10% consideran que se realiza una planificación en un nivel bueno. Esto evidencia que los funcionarios no desarrollan eficientemente el proceso de planificación en la Municipalidad Santa Cruz de Flores.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión organización.

	Funcionarios	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	11	55,0
Bueno	4	20,0
Total	20	100,0

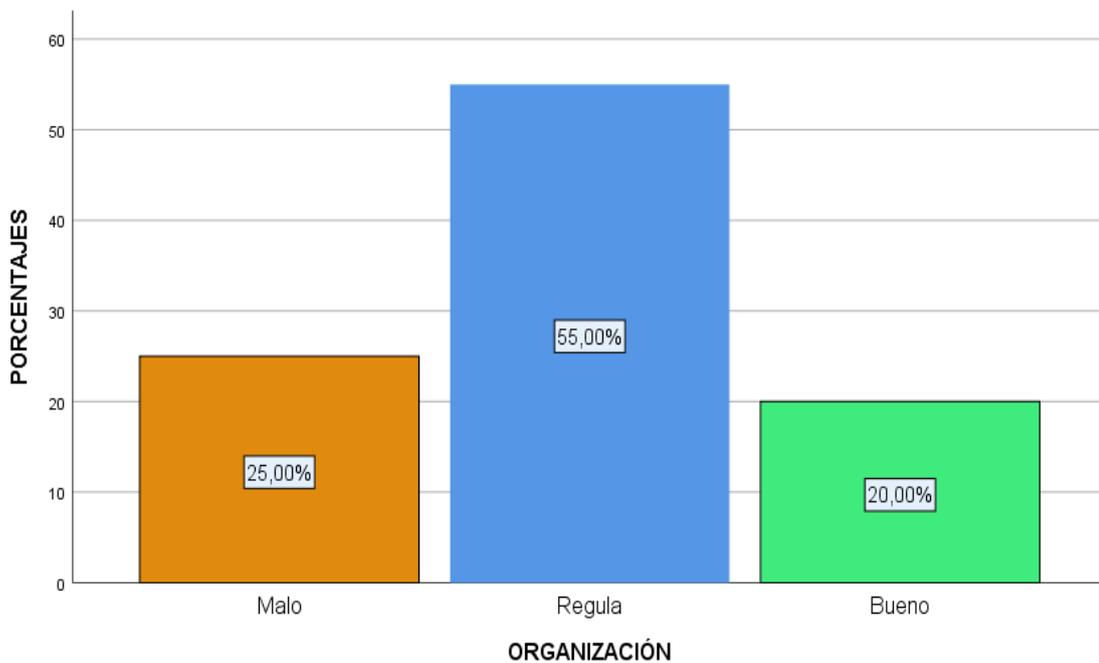


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión organización

Interpretación

En la figura 10 se observa que 11 funcionarios que representan el 55% de los encuestados consideran a la organización en un nivel regular, 5 los funcionarios encuestados que representan el 25% lo consideran malo, y 4 funcionarios encuestados que representan el 20% consideran que se realiza una organización en un nivel bueno. Esto evidencia que los funcionarios no desarrollan eficientemente el proceso de organización en la Municipalidad Santa Cruz de Flores.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión dirección

	Funcionarios	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	13	65,0
Bueno	3	15,0
Total	20	100,0

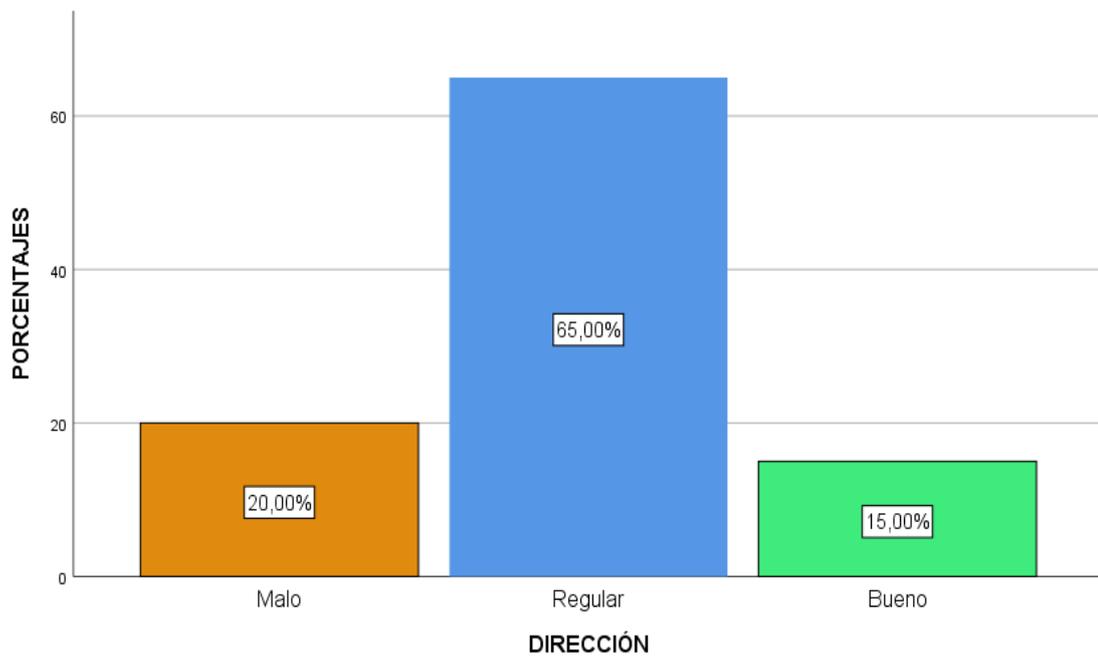


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión dirección

Interpretación

En la figura 11 se observa que 13 funcionarios que representan el 65% de los encuestados consideran a la dirección en un nivel regular, 4 los funcionarios encuestados que representan el 20% lo consideran malo, y 3 funcionarios encuestados que representan el 15% consideran que se realiza una dirección en un nivel bueno. Esto evidencia que los funcionarios no desarrollan eficientemente el proceso de dirección en la Municipalidad Santa Cruz de Flores.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión control

	Funcionarios	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	11	55,0
Bueno	4	20,0
Total	20	100,0

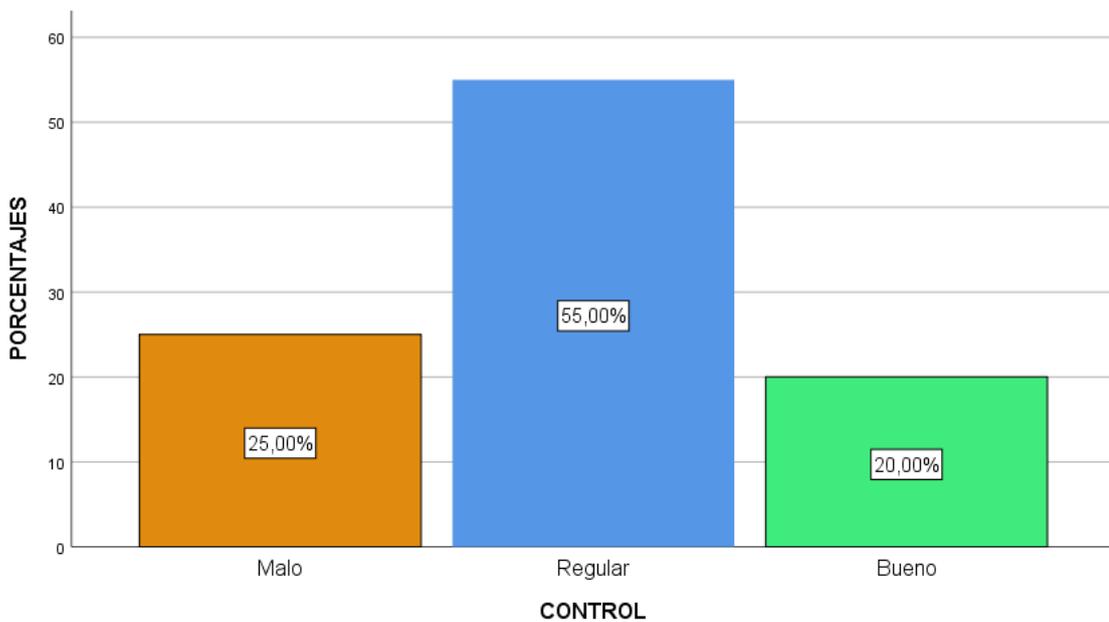


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión control

Interpretación

En la figura 12 se observa que 11 funcionarios que representan el 55% de los encuestados consideran al control en un nivel regular, 5 los funcionarios encuestados que representan el 25% lo consideran malo, y 4 funcionarios encuestados que representan el 20% consideran que se realiza el control en un nivel bueno. Esto evidencia que los funcionarios no desarrollan eficientemente el proceso de control en la Municipalidad Santa Cruz de Flores.

Resultados descriptivos de las dimensiones del desarrollo del turismo sostenible

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión sostenibilidad ecológica

	Funcionarios	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	10	50,0
Bueno	5	25,0
Total	20	100,0

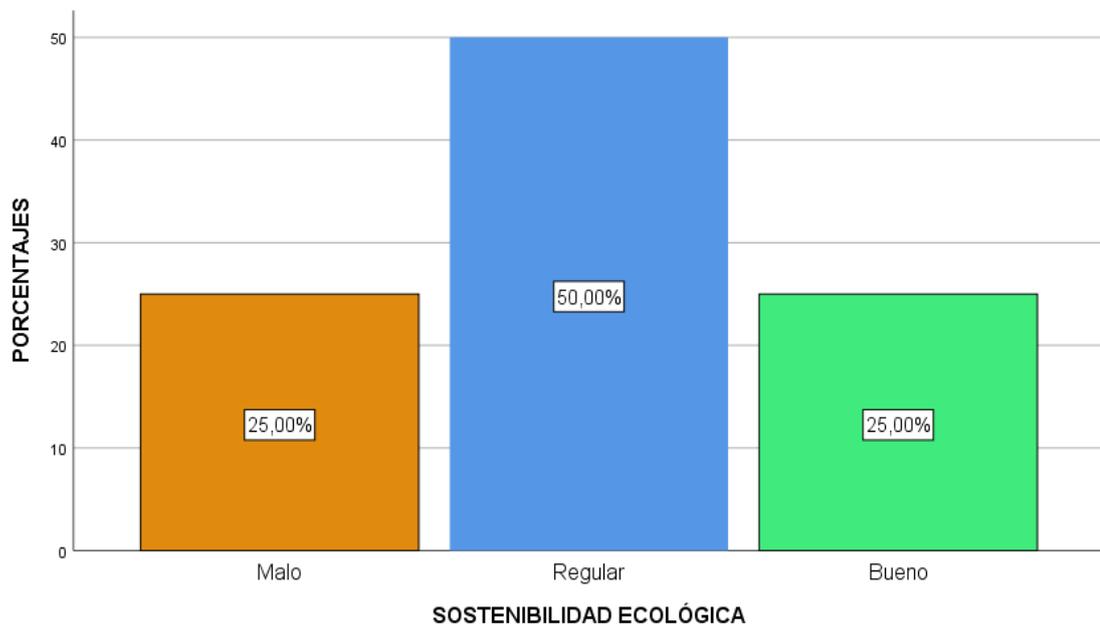


Figura 13. Análisis descriptivo de la dimensión sostenibilidad ecológica

Interpretación

En la figura 13 se observa que 10 funcionarios que representan el 50% de los encuestados consideran a la sostenibilidad ecológica en un nivel regular, 5 los funcionarios encuestados que representan el 25% lo consideran malo, y 5 funcionarios encuestados que representan el 25% consideran que la sostenibilidad ecológica está en un nivel bueno. Esto evidencia que los funcionarios no tienen mucho conocimiento sobre la sostenibilidad ecológica.

Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión sostenibilidad social y cultura

	Funcionarios	Porcentaje
Malo	3	15,0
Regular	14	70,0
Bueno	3	15,0
Total	20	100,0

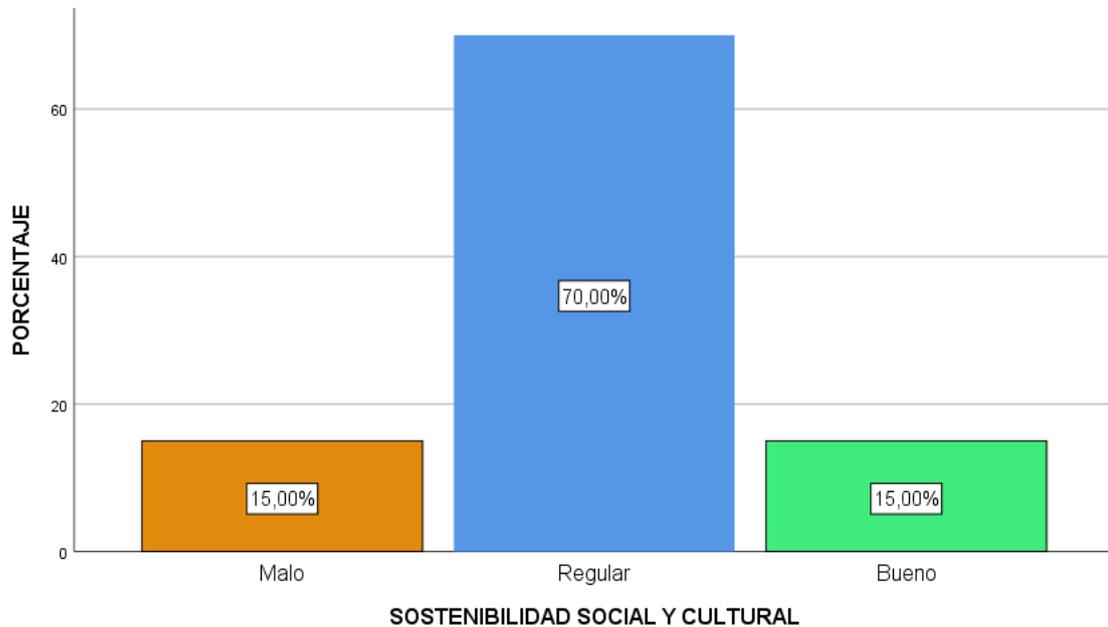


Figura 14. Análisis descriptivo de la dimensión sostenibilidad social y cultural

Interpretación

En la figura 14 se observa que 14 funcionarios que representan el 50% de los encuestados consideran a la sostenibilidad social y cultural en un nivel regular, 3 los funcionarios encuestados que representan el 25% lo consideran malo, y 3 funcionarios encuestados que representan el 25% consideran que la sostenibilidad social y cultural está en un nivel bueno. Esto evidencia que los conocimientos que tienen los funcionarios sobre la sostenibilidad social y cultural son casi nulos.

Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo que satisfaga las generaciones futuras

	Funcionarios	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	12	60,0
Bueno	3	15,0
Total	20	100,0

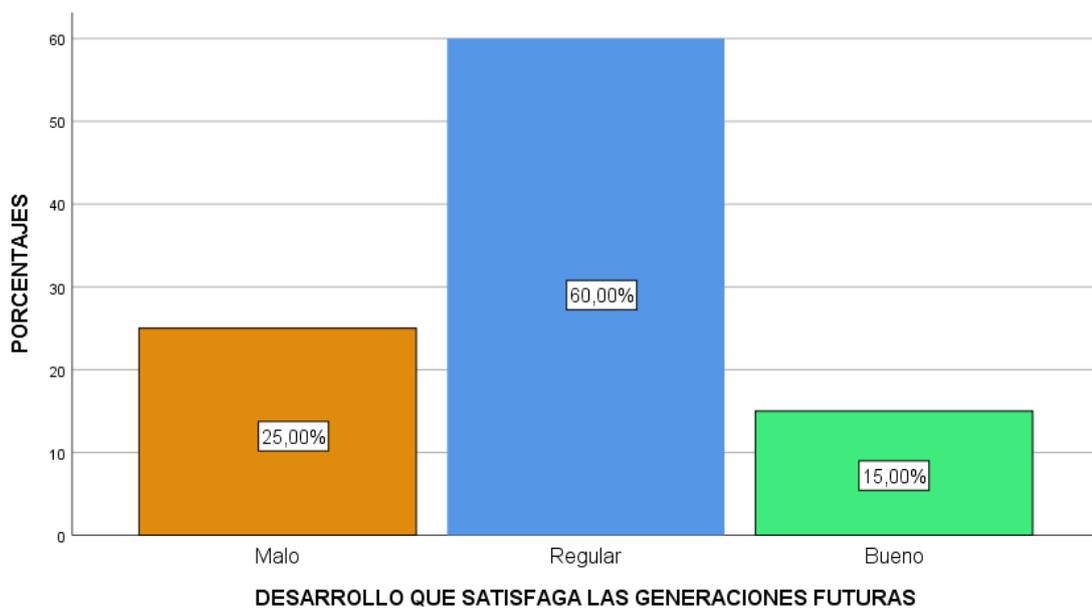


Figura 15. Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo que satisfaga las generaciones futuras

Interpretación

En la figura 15 se observa que 12 funcionarios que representan el 60% de los encuestados consideran al desarrollo que satisfaga las generaciones futuras está en un nivel regular, 5 los funcionarios encuestados que representan el 25% lo consideran malo, y 3 funcionarios encuestados que representan el 15% consideran que el desarrollo que satisfaga las generaciones futuras está en un nivel bueno. Esto evidencia que los funcionarios no tienen mucho conocimiento sobre el desarrollo que satisfaga las generaciones futuras.

Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión mantener la calidad del medio ambiente

	Funcionarios	Porcentaje
Malo	6	30,0
Regular	11	55,0
Bueno	3	15,0
Total	20	100,0

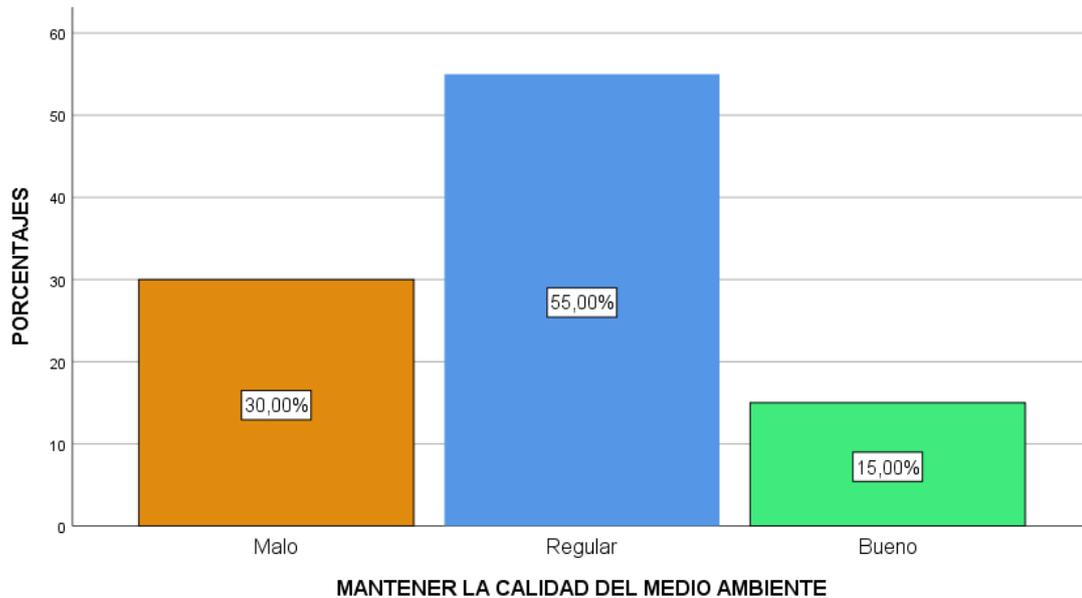


Figura 16. Análisis descriptivo de la dimensión mantener la calidad del medio ambiente

Interpretación

En la figura 16 se observa que 11 funcionarios que representan el 55% de los encuestados consideran al mantenimiento de la calidad del medio ambiente está en un nivel regular, 6 los funcionarios encuestados que representan el 30% lo consideran malo, y 3 funcionarios encuestados que representan el 15% consideran que el mantenimiento de la calidad del medio ambiente está en un nivel bueno. Esto evidencia que los funcionarios no tienen mucho conocimiento sobre de qué manera mantener la calidad del medio ambiente.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas.

Tabla 21

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible.

Procesos administrativos	Turismo sostenible						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	Malo	fi	Regular	fi	Bueno		
Malo	2	10.0%	2	10.0%	0	0.0%	4	20.0%
Regular	3	15.0%	8	40.0%	1	5.0%	12	60.0%
Bueno	0	0.0%	1	5.0%	3	15.0%	4	20.0%
Total	5	25.0%	11	55.0%	4	20.0%	20	100.0%

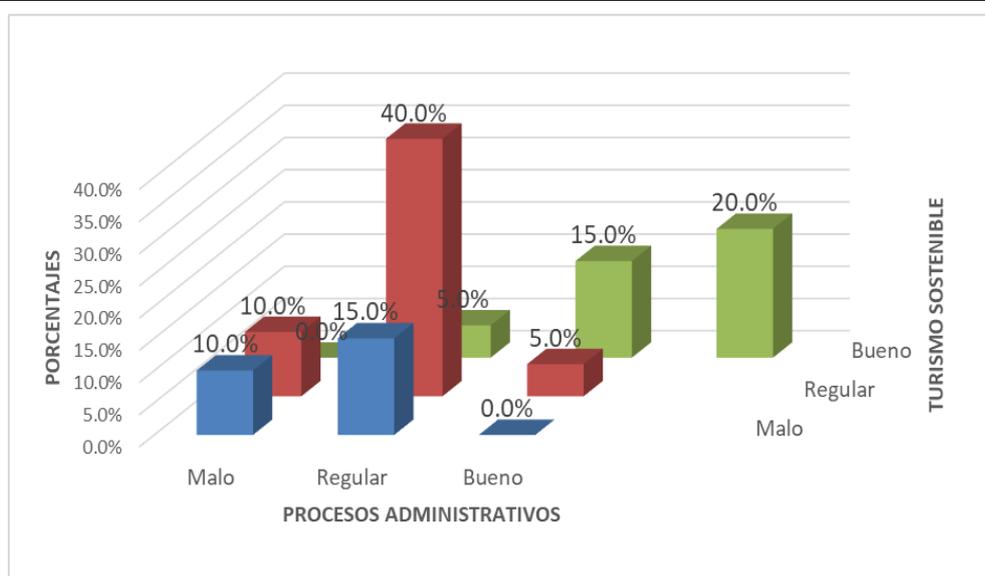


Figura 17. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible

Interpretación

En la figura 17 se muestra la descripción referente a los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible, se observa que el 10% de los encuestados consideran que tienen una mala relación, el 40% de los encuestados perciben esta relación es regular, mientras que el 20% de los encuestados afirman que esta relación es buena; esto prueba que existe relación positiva y directa entre las variables, este análisis se verifica con la prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: La variable desarrollo de turismo sostenible presenta una distribución normal

H_a: La variable desarrollo de turismo sostenible difiere de una distribución normal

Tabla 22

Resultados de la prueba de normalidad del desarrollo del turismo sostenible

Estadístico		gl	Sig.
Turismo sostenible	,983	20	,965

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La tabla 22 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk donde se observa que la distribución de los puntajes de la variable desarrollo de turismo sostenible se aproxima a una distribución normal, ya que el valor de significancia es de 0,965 que es mayor al 0.05. Dicho resultado permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, es decir, la distribución de la variable de desarrollo de turismo sostenible presenta una distribución de contraste normal. Esto indica que, para la prueba de hipótesis, se debe aplicar un estadístico de correlación paramétrico, en el caso de la investigación se aplicó la prueba de correlación paramétrica R de Pearson.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019

H_a: Existe relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultados de correlación entre los procesos administrativos y el desarrollo sostenible

		Turismo sostenible
Procesos administrativos	Correlación de Pearson	,809**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

Interpretación

En la tabla 23, se observa los resultados de correlación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible, en ella se observa un coeficiente de correlación de 0,809 lo que indica que existe una correlación alta entre las variables mencionadas. Por otro lado, se observa un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, los procesos administrativos se relacionan con el desarrollo del turismo sostenible percibido por los funcionarios de la Municipalidad de Santa Cruz de Flores, entonces, a medida que se realice correctamente los procesos administrativos mejora el nivel de desarrollo del turismo sostenible.

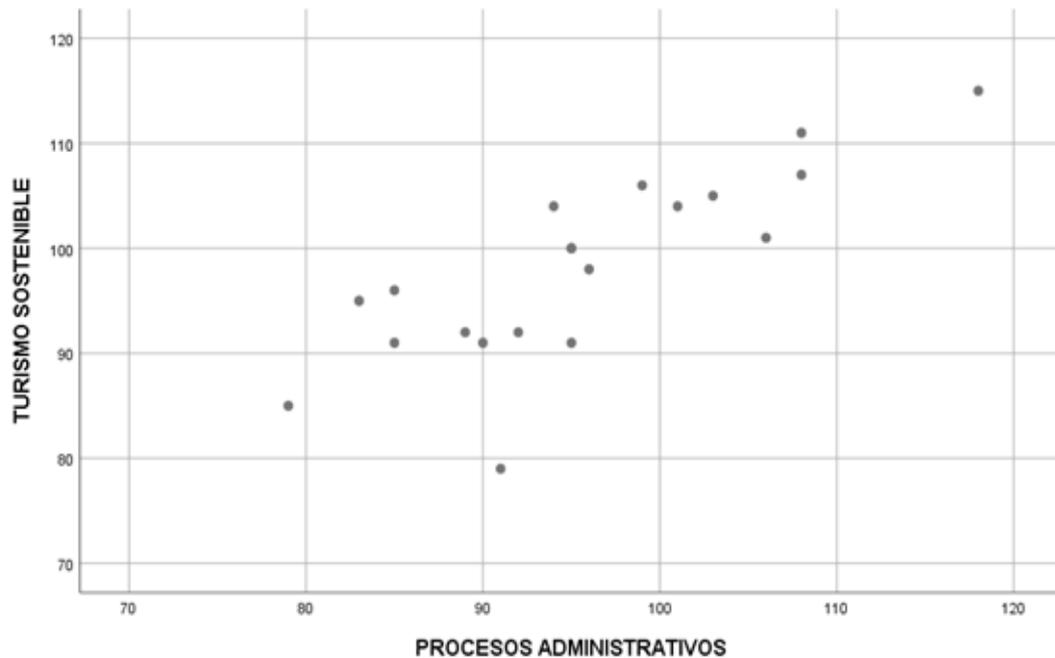


Figura 18. Gráfico de dispersión de los resultados de correlación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible

Interpretación

En la figura 18, se evidencia los resultados del gráfico de dispersión entre las variables, en ella se observa la existencia de una relación positiva directa entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible. Es decir, se puede mencionar que, a mayores puntajes de los procesos administrativos, mayores serán los puntajes de desarrollo del turismo sostenible.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre la planificación y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019

H₁. Existe una relación entre la planificación y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de santa cruz de flores – 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 24

Resultados de correlación entre la planificación y el desarrollo del turismo sostenible

		Turismo sostenible
Planificación	Correlación de Pearson	,446*
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 24, se observa los resultados de correlación entre la dimensión planificación de los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible, en ella se observa un coeficiente de correlación de 0,446 lo que indica que existe una correlación moderada entre las variables mencionadas. Por otro lado, se observa un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipostasis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la dimensión planificación se relaciona con el desarrollo del turismo sostenible percibido por los funcionarios de la Municipalidad de Santa Cruz de Flores, entonces, a medida que se planificación correctamente mejora el nivel de desarrollo del turismo sostenible.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe una relación entre la organización y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019

H₂. Existe una relación entre la organización y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 25

Resultados de correlación entre la organización y desarrollo del turismo sostenible

		Turismo sostenible
Organización	Correlación de Pearson	,723**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

Interpretación

En la tabla 25 se observa los resultados de correlación entre la dimensión organización de los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible, en ella se observa un coeficiente de correlación de 0,723 lo que indica que existe una correlación alta entre las variables mencionadas. Por otro lado, se observa un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la dimensión organización se relaciona con el desarrollo del turismo sostenible percibido por los funcionarios de la Municipalidad de Santa Cruz de Flores, entonces, a medida que se organiza correctamente mejora el nivel de desarrollo del turismo sostenible.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe una relación entre la dirección y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019

H₃. Existe una relación entre la dirección y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 26

Resultado de correlación entre la dirección y el desarrollo del turismo sostenible

		Turismo sostenible
	Correlación de Pearson	,693**
Dirección	Sig. (bilateral)	,001
	N	20

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

Interpretación

En la tabla 26 se observa los resultados de correlación entre la dimensión dirección de los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible, en ella se observa un coeficiente de correlación de 0,693 lo que indica que existe una correlación alta entre las variables mencionadas. Por otro lado, se observa un nivel de significancia de 0.001 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la dimensión dirección se relaciona con el desarrollo del turismo sostenible percibido por los funcionarios de la Municipalidad de Santa Cruz de Flores, entonces, a medida que se realice una buena dirección mejora el nivel de desarrollo del turismo sostenible.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. Existe una relación entre el control y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019

H₄. Existe una relación entre el control y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 27

Resultado de correlación entre el control y el desarrollo del turismo sostenible

		Turismo sostenible
Control	Correlación de Pearson	,723**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

Interpretación

En la tabla 27 se observa los resultados de correlación entre la dimensión control de los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible, en ella se observa un coeficiente de correlación de 0,723 lo que indica que existe una correlación alta entre las variables mencionadas. Por otro lado, se observa un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipostasis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la dimensión control se relaciona con el desarrollo del turismo sostenible percibido por los funcionarios de la Municipalidad de Santa Cruz de Flores, entonces, a medida que se realice un buen control mejora el nivel de desarrollo del turismo sostenible.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En la presente investigación realizada se estudió las variables procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible para encontrar la relación que existe entre ellas, debido a que encontraron deficiencias con respecto a estas, en la municipalidad Santa Cruz de Flores.

Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obtenidos como resultados un alto nivel de confiabilidad, con respecto al instrumento de procesos administrativos y desarrollo del turismo sostenible cuenta con un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,913; mientras que el instrumento de 0,878 mayor que el 0,75, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general, mediante el estadístico de correlación de R de Pearson se obtuvo una correlación positiva alta (0.809) entre las variables procesos administrativos y desarrollo de turismo sostenible. Dichos resultados se contrastan con la investigación de Carlos y Trujillo (2015) en su tesis: "Gestión empresarial en la calidad de servicio de las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa 2013 - 2014", que concluye que la gestión empresarial inadecuada afecta a la administración de las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa, ya que las empresas no cuentan con profesionales en la gerencia, que tengan conocimientos necesarios para administrar de forma efectiva sus empresas, generando una rentabilidad económica sostenible en el tiempo.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis específica 1 mediante el estadístico de correlación de R de Pearson se obtuvo correlación positiva moderada (0.446) entre la dimensión planificación y el desarrollo de turismo sostenible, los resultados se contrastan con los resultados obtenidos Meléndez (2015) en su tesis: "La administración turística municipal y

su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de lares, provincia de Calca, Departamento de cusco 2015”, que concluye que la administración y gestión turística municipal, es deficiente porque no se logra un buen desarrollo social económico y cultural en la población, esto es por falta del conocimiento de la planificación, ya que son la base fundamental para la gestión eficaz.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis específica 2 mediante el estadístico de correlación de R de Pearson se obtuvo correlación positiva alta (0.723) entre la dimensión organización y el desarrollo de turismo sostenible. Dichos resultados se comprueban con la investigación de Gómez y Vílchez (2017) en su tesis: “Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba Región Amazonas 2011- 2016” que concluye que la gestión turística municipal es deficiente en cuanto a la organización y la planificación, porque solo se limita a ejecutar algunas actividades que se vienen programando en los POI, los documentos relacionados con la gestión turística municipal, se determina que la gestión municipal no presenta una mayor influencia en la actividad turística en esta ciudad y que sus estrategias y acciones se limita a actividades simples como supervisiones y pequeñas ferias.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis específica 3 mediante el estadístico de correlación de R de Pearson se obtuvo correlación positiva alta (0.693) entre la dimensión dirección y el desarrollo de turismo sostenible. Dichos resultados difieren con Flores (2015) en su tesis: “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010-2013”, que concluye que los procesos administrativos y la gestión empresarial en la cooperativa se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. Al existir un manejo ineficiente de los procesos administrativos se puede constatar que no se cumple con el desempeño de una buena gestión administrativa, entendiéndose que una buena gestión se basa en la buena dirección que realiza el gerente.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis específica 4 mediante el estadístico de correlación de R de Pearson se obtuvo correlación positiva alta (0.723) entre la dimensión control y el desarrollo de turismo sostenible. Dichos resultados se contrastan con la investigación de Meléndez (2015) en su tesis: “La administración turística municipal y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de lares, provincia de Calca, Departamento de cusco 2015”, que concluye que la administración y gestión turística municipal en el distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, es deficiente porque no se logra un buen desarrollo social económico y cultural en la población, esto es por falta del conocimiento del control, ya que son la base fundamental para la gestión eficiente para el desarrollo del turismo.

En este sentido, se puede observar que los cuatro procesos administrativos deben desarrollarse de manera articulada o sistemática que garantice el logro de los objetivos planteados para el desarrollo de la organización. En este sentido, la investigación demuestra que la falta de conocimiento de los encargados de la gestión hace que el desarrollo del turismo en la zona de Santa Cruz de Flores no sea sostenible en el tiempo.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe correlación positiva alta entre los procesos administrativos y el desarrollo de turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores, 2019 mediante un R de Pearson de 0.809 a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que mejore la ejecución de los procesos administrativos en el área de turismo de la Municipalidad entonces mejora el desarrollo del turismo sostenible.

Segundo. Existe correlación positiva moderada entre la planificación y el desarrollo de turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores, 2019 mediante un R de Pearson de 0.446 a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que realice una correcta planificación de las acciones

en el área de turismo de la Municipalidad entonces mejora el desarrollo del turismo sostenible.

Tercero. Existe correlación positiva alta entre la organización y el desarrollo de turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores, 2019 mediante un R de Pearson de 0.723 a con un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que se organice adecuadamente las acciones en el área de turismo de la Municipalidad entonces mejora el desarrollo del turismo sostenible.

Cuarto. Existe correlación positiva alta entre la dirección y el desarrollo de turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores, 2019 mediante un R de Pearson de 0.693 a con un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que realice una correcta dirección por parte del gerente del área de turismo de la Municipalidad entonces mejora el desarrollo del turismo sostenible.

Quinto. Existe correlación positiva alta entre el control y el desarrollo de turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores, 2019 mediante un R de Pearson de 0.723 a con un nivel de significancia de 0,000. Se concluye en la medida que realice un correcto control de las acciones que se planifica en el área de turismo de la Municipalidad entonces mejora el desarrollo del turismo sostenible.

5.3 Recomendaciones

En relación con el objetivo general, se recomienda al gerente del área de turismo mejorar la ejecución de los procesos administrativos mediante el plan estratégico, con la finalidad de fomentar un desarrollo de turismo de forma sostenible que perdure en el tiempo con la finalidad de mejorar los niveles socioeconómicos de los pobladores de la zona. Esto en la medida que se ha demostrado que existe relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores.

Actividades

- Se deberán reforzar las capacitaciones para el buen uso de sus labores, a través de cursos de fomento de turismo.
- Actualizar los procesos administrativos cuando sean necesarios al momento de que no se cumplan los objetivos.
- Mejorar la comunicación entre el jefe y el colaborador con la finalidad de saber los problemas que pueden ocurrir a futuro y un corto plazo.
- Realizar un plan de marketing para fomentar el turismo sostenible a través de las redes sociales, como Facebook, Instagram, twitter.
- Realizar eventos para fomentar el turismo a través de concursos de la gastronomía, artesanía, etc. de la comunidad.

En relación con el primer objetivo específico, respecto a la dimensión planificación, se recomienda establecer un plan de acción para cumplir con las actividades establecidas en la gerencia de turismo.

Actividades

- Establecer objetivos a corto y mediano plazo por cada área de la gerencia de turismo que sean alcanzables.
- Realizar un inventario sobre los recursos de cada área que pertenezcan a la gerencia de turismo.
- Programar acciones y actividades de fomento del turismo que busquen la ampliación de metas de visitantes a la zona.

En relación con el segundo objetivo específico, respecto a la dimensión organización, se recomienda coordinaciones con el gobierno distrital y provincial orientada a organizar estrategias verticales orientados al desarrollo del turismo.

Actividades

- Realizar gestiones de coordinador para un trabajo en conjunto con la comunidad provincial y distrital.
- Se recomienda al estado establecer un departamento para recibir reclamos acerca de los turistas acerca de la atención y algún procedimiento administrativo.

En relación con el tercer objetivo específico, respecto a la dimensión de dirección, se recomienda implementar programas que ayuden a corregir los problemas frecuentes que tiene las personas que visitan el distrito de Santa Cruz de Flores.

Actividades

- Realizar programas donde se promueva el liderazgo a través de las funciones que se realizan en el área de turismo.
- Implementar canales de comunicación con el colaborador para saber la problemática que tienen en el desarrollo de sus funciones.
- Implementar estrategias de coordinación sobre la ejecución y cumplimiento de las actividades o programas implementados

En relación con el cuarto objetivo específico, respecto a la dimensión de control, se recomienda implementar propuestas de mejora por parte de los colaboradores para que en su trabajo no se torne cotidiano y exista una mayor rapidez en cuestión de atención y toma de decisiones mejorando la atención y fomento del turismo en la zona.

Actividades

- Verificar las actividades de la gerencia para otorga y generar un reconocimiento o remuneración por las habilidades y capacidades.
- Actualizar los procedimientos de control y monitoreo del personal para que sus funciones no sean tornen cotidianos, buscando siempre la innovación y calidad de atención del turista.

REFERENCIAS

Agencia andina (2017). *Perú es elegido como uno de los 20 destinos a nivel mundial para visitar el 2017*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-es-elegido-como-uno-los-20-destinos-a-nivel-mundial-para-visitar-2017-648598.aspx>

Alvarado, M. (2018). *La gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del distrito de Ilabaya, provincia Jorge Basadre, periodo 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/692>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Prentice Hall.

Carlos, E. y Trujillo, D. (2015). *Gestión empresarial en la calidad de servicio de las empresas turísticas del distrito de Santa Teresa 2013 – 2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/107>

Cebrián, F. (2008). *Turismo rural y desarrollo local*. Sevilla, España: Ediciones de La Universidad de Castilla

Córdova, L. (2012). *Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario*. Córdoba España: Universidad de Córdoba.

De La Rosa, A. (2008). *Turismo y desarrollo: Crecimiento y pobreza*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.

De la Encarnación, A. (2009). *Administración pública* (2ª ed.). Madrid, España: Ediciones paraninfo.

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/>

- García, D. y Priotto, G. (2009). *Educación ambiental Aportes políticos y pedagógicos en la construcción del campo de la educación ambiental*. Buenos Aires, Argentina: Diaz de los Santos.
- Gómez, M. y Vilchez, C. (2017). *Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba Región Amazonas 2011- 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1176>
- González, M. y León, C. (2010). *Turismo sostenible y bienestar social ¿Cómo innovar esta industria global?* Barcelona, España: Erasmus ediciones.
- Goyzueta, A. y Tellez, R. (2016). *La gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable. Estudio de Caso: Municipio de Copacabana Gestiones 2010-2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/7019>
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración* (5ª ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). México: McGraw Hill.
- Luna, L. (2014). *Proceso administrativo*. México: Grupo Patria.
- Marcó, F., Loguzzo, H. y Leonel, M. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Buenos aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche
- Meléndez, Z. (2015). *La administración turística municipal y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Lares, provincia de*

Calca, Departamento de cusco 2015 (Tesis de maestría). Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSS_136011c228e15c0d5de567d2b4d47d90

Mincetur (2016). *Medición económica del turismo*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/medicion_economica_turismo_altA.pdf.

Montecinos, A. (2016). *Turismo gastronómico sostenible*. México: Cegaho.

Movimiento Independiente Regional (2010). *Plan de gobierno para el distrito de Santa Cruz de Flores – Cañete Periodo 2011 – 2014*. Cañete, Perú: Distrito de Santa Cruz de Flores.

Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Prentice Hall.

Organización Mundial del Turismo (2017). *Panorama OMT del turismo internacional*. Recuperado de [https://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043#:~:text=en%20muchos%20pa%C3%ADses.Por%20regiones%2C%20seg%C3%BAAn%20la%20clasificaci%C3%B3n%20de%20la%20OMT%2C%20Asia%20y,de%20crecimiento%20\(%2B3%25\)](https://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043#:~:text=en%20muchos%20pa%C3%ADses.Por%20regiones%2C%20seg%C3%BAAn%20la%20clasificaci%C3%B3n%20de%20la%20OMT%2C%20Asia%20y,de%20crecimiento%20(%2B3%25)).

Pantoja, L. y Alavi, S. (2015). *Atractivos naturales y culturales para el desarrollo del turismo alternativo en la comunidad de Llullucha - Ocongote* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/124>

Pagani, M. Payo, M. Galinelli, B. (2015). *Estudios sobre gestión pública*. Recuperado de <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/book/473>.

Rivas, C. y Rodríguez, T. (2012). *Turismo rural comunitario como una propuesta metodológica de innovación social*. Bogotá, Colombia: Pearson.

Román, P. (2016). *Impactos ambientales generados por la actividad turística en el camino Precolombino del Choro* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/8083>

Torres, Z y Torres, H. (2014). *Planeación y control*. México: Grupo Editorial Patria.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Procesos administrativos y desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la planificación y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización y el desarrollo del turismo</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre los procesos administrativos y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019</p>	Variable 1: Procesos administrativos			
	<p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la planificación y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019</p> <p>Determinar la relación entre la organización y el desarrollo del turismo</p>	<p>Hipótesis específicas Existe una relación entre la planificación y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019</p> <p>Existe una relación entre la organización y el desarrollo del turismo</p>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Metas a futuro - Fijación de criterios - Orientación de acciones 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces	Bueno: [25-29] Regular: [21-25> Malo: [17-21>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir actividades - Verificación del desempeño - Designar responsabilidades 		4. Casi siempre 5. Siempre
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Facultad de delegar - Toma de decisiones. - Buena comunicación 		Bueno: [26-29] Regular: [22-26> Malo: [17-22>			
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Medir resultados. - Operación de controles 		Bueno: [27-30] Regular: [22-27> Malo: [18-22>			

<p>el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019?</p>	<p>sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019</p>	<p>sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019</p> <p>Existe una relación entre la dirección y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019</p>		- Evaluación de resultado			
	Variable 2: Desarrollo de turismo sostenible						
				Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
		<p>Determinar la relación entre el control y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 2019</p>	<p>Existe una relación entre el control y el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santa Cruz de Flores – 20119</p>	<p>Sostenibilidad ecológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diversidad - Recursos biológicos - Recursos ecológicos esenciales 	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	<p>Bueno: [24-26]</p> <p>Regular: [21-24></p> <p>Malo: [20-21></p>
			<p>Sostenibilidad social y cultural</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valores - Identidad de la comunidad - preservar la calidad de vida del hombre. 	<p>Bueno: [24-29]</p> <p>Regular: [21-24></p> <p>Malo: [17-21></p>		
			<p>Desarrollo que satisfaga las generaciones futuras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conservación de los recursos - Crecimiento del número de turistas - Oportunidades de hacer negocios en el futuro 	<p>Bueno: [27-30]</p> <p>Regular: [23-27></p> <p>Malo: [20-23></p>		

			Manteniendo la calidad del medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos medioambientales - Turismos sustentables - Impacto del desarrollo turístico 		Bueno: [28-30] Regular: [22-28> Malo: [14-22>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar		
Tipo: Descriptivo Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Corte: Transversal	Población La población está conformada por 20 funcionarios de la Municipalidad Santa Cruz de Flores Muestra La investigación no considera una muestra.	Variable 1: Procesos administrativos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de procesos administrativos Variable 2: Desarrollo del turismo sostenible Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de turismo sostenible	Estadísticos descriptivos Gráficos estadísticos Tablas descriptivas Gráficos de dispersión Desviación estándar. Estadística Inferencial Correlación de R de Pearson			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre procesos administrativos

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes los procesos administrativos para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Planificación						
1	Considera que es primordial los procesos administrativos para cumplir las metas en el distrito.	1	2	3	4	5
2	Considera usted que se realiza una buena planificación para cumplir las metas en el distrito.	1	2	3	4	5
3	Considera usted que se tiene buenos criterios para la planificación en el distrito	1	2	3	4	5
4	Considera usted inadecuada el manejo de los criterios de planificación para la población en el distrito.	1	2	3	4	5
5	Considera que es insuficiente las indicaciones para la planificación en el distrito.	1	2	3	4	5
6	Considera que el problema de la planificación se debe a una escasa información que poseen los trabajadores en el distrito.	1	2	3	4	5
Dimensión: Organización						
7	Considera que es ineficiente la organización de trabajo de las autoridades para cumplir las actividades.	1	2	3	4	5
8	Considera la falta de comunicación de los trabajadores para realizar las actividades programadas.	1	2	3	4	5
9	Considera fundamental el ordenamiento del trabajo de las autoridades en el distrito.	1	2	3	4	5

10	Considera básico el ordenamiento de las actividades sociales en el distrito.	1	2	3	4	5
11	Consideras básico la reglamentación de las responsabilidades para beneficiar a la comunidad del distrito	1	2	3	4	5
12	Consideras principal la organización de las autoridades para el progreso de la municipalidad.	1	2	3	4	5
Dimensión: Dirección						
13	Considera que eficiente la designación de responsabilidades para las gestiones que se desarrolló de la municipalidad	1	2	3	4	5
14	Consideras primordial la capacitación para direccionar bien a los funcionarios de la municipalidad	1	2	3	4	5
15	Crees que la toma de decisiones direccionara al buen desarrollo al municipio.	1	2	3	4	5
16	Crees que la buena toma de decisiones beneficiara a la población económicamente en el distrito.	1	2	3	4	5
17	Crees que la buena comunicación sea un factor primordial en el en el municipio.	1	2	3	4	5
18	Consideras que la comunicación adecuada es oportuna para los procesos administrativos en el municipio.	1	2	3	4	5
Dimensión: Control						
19	Consideras importante medir los resultados de trabajo de los funcionarios en el distrito	1	2	3	4	5
20	Considera que al comprobar los resultados los próximos proyectos serán eficientes en el distrito	1	2	3	4	5
21	Consideras que la operación de controles es necesario en el distrito	1	2	3	4	5
22	Consideras que la operación de controles sea efectiva para la buena gestión a en el municipio	1	2	3	4	5
23	Crees que deben evaluar los resultados de trabajo de los funcionarios por los pobladores en el municipio.	1	2	3	4	5
24	Consideras que al evaluar los resultados mejorara las gestiones que desarrollan los funcionarios en el futuro en el municipio.	1	2	3	4	5

Cuestionario de desarrollo de turismo sostenible

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el turismo sostenible para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Sostenibilidad ecológica						
1	Consideras un factor importante el cuidado de la ecología en el distrito	1	2	3	4	5
2	Cree usted que la población y la autoridad protegen la ecología en el distrito	1	2	3	4	5
3	Cree usted que el área de turismo protege los recursos biológicos dentro de la comunidad	1	2	3	4	5
4	Considera de suma importancia los recursos biológicos para el desarrollo del turismo ecológico en el distrito	1	2	3	4	5
5	Considera de suma importancia la conservación de los recursos naturales para el buen turismo en el distrito	1	2	3	4	5
6	Considera esencial la protección de los cultivos entre otros en el distrito	1	2	3	4	5
Dimensión: Sostenibilidad social y cultural						
7	Consideras que valorar la cultura de la comunidad es prioritario en el distrito	1	2	3	4	5
8	Consideras que con una gestión adecuada la municipalidad realizara eventos para preservar la identidad cultural y social	1	2	3	4	5
9	Consideras que todas las autoridades toman en cuenta el tema de las culturas que existe en este distrito	1	2	3	4	5
10	Consideras un hecho importante sobre la identidad en la comunidad de acuerdo a sus tradiciones	1	2	3	4	5
11	Crees que la municipalidad realiza capacitaciones incentivando a la venta de la gastronomía de la comunidad	1	2	3	4	5

12	Crees que las autoridades respetan e incentivan la cultura de las personas que viven en el distrito	1	2	3	4	5
Dimensión: Desarrollo que satisfagas las generaciones futuras						
13	Consideras que los recursos naturales son esenciales y vitales para el hombre	1	2	3	4	5
14	Consideras que con una buena gestión en la municipalidad se logre mantener estos recursos naturales para las futuras generaciones	1	2	3	4	5
15	Consideras que con una gestión adecuada la municipalidad realizara eventos para aumentar el turismo en el distrito	1	2	3	4	5
16	Crees que al tener una buena gestión en el desarrollo del turismo responsable la comunidad se beneficie económicamente	1	2	3	4	5
17	Consideras que estas oportunidades de hacer buenos hoteles, restaurante e infraestructura beneficien a la comunidad y a las futuras generaciones en el municipio	1	2	3	4	5
18	Considera que al tener mayor cantidad de turismo será una oportunidad de negocio para la población.	1	2	3	4	5
Dimensión: mantener la calidad del medio ambiente						
19	Cree usted que con la gestión comprometida se logre mantener los recursos medio ambientales	1	2	3	4	5
20	Considera que los recursos medio ambientales son importantes para la municipalidad	1	2	3	4	5
21	Considera importante el cuidado de las áreas naturales para el turismo sostenible en el distrito	1	2	3	4	5
22	Crees que la municipalidad tenga un plan para el desarrollo del turismo y cuidado del medio ambiente en el distrito	1	2	3	4	5
23	Crees que en este distrito pueda darse un impacto turístico si se desarrolla con buena planificación	1	2	3	4	5
24	Consideras que el impacto turístico favorezca a la comunidad económicamente a la comunidad	1	2	3	4	5

Anexo 3: Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

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

Validación del instrumento: DESARROLLO DE TURISMO RESPONSABLE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

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

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 17859901

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 17859901

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/ Lic. /Ing.: MG. JORGE ALONSO RAMOS CHANG

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: TURISMO SOSTENIBLE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/ Lic. /Ing.: MG. JORGE ALONSO RAMOS CHANG

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075289969&o=1609460620&lang=es&s=3

feedback studio | PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL ... /0 1 de 1

EMPRESAS

TESIS

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESARROLLO DEL TURISMO
SOSTENIBLE EN EL DISTRITO DE SANTA CRUZ DE FLORES – 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
FLORISA BERNUY QUIÑONES

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Resumen de coincidencias

20 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %	>
3	repositorio.unsaac.edu... Fuente de Internet	2 %	>
4	repositorio.autonomia.e... Fuente de Internet	2 %	>
5	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	edoc.pub Fuente de Internet	1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>

Página: 1 de 111 | Número de palabras: 19056 | Versión solo texto del informe | High Resolution | Activado

Escribe aquí para buscar | 19°C Nublado | 11:12 | 20/06/2021

Anexo 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

NOTARIA CLARKE DE LA PUENTE
Av. Cesar Vallejo S1. 3. Gr. 13, Mz. P. LL 3
VILLA EL SALVADOR
TELF: 288-0608 TELEFAX 287-9111*

DECLARACION JURADA

Por el presente documento, Yo **Florisa Bernuy Quiñones**, identificado con DNI N° 48629082, con domicilio en Urbanización Pachacamac Mz u lote 13 – VES, Alumna de la UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERU, Para obtener el título de licenciada en administración de empresas.

Declaro bajo juramento que el presente trabajo de investigación denominado.

“PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL DISTRITO DE SANTA CRUZ DE FLORES – 2019”. El cual se ha realizado con la debida responsabilidad, donde no se ha copiado de otro trabajo de investigación, fórmulas, ni citas completas, así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, libro, artículo. Caso contrario, menciono de forma clara y exacta su autor, tanto en el cuerpo del texto como también en las figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

Asimismo, me hago responsable ante la universidad o terceros, de cualquier irregularidad o daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.

DOCUMENTO NO REGISTRADO
EN ESTANCIA

SE LEGALIZA(N) LA(S)
FIRMA(S) MAS NO EL
CONTENIDO

Lima 19 de junio del 2021



Florisa Bernuy Quiñones

48629082

CERTIFICACION A LA VUELTA

NOTARIA CLARKE DE LA PUENTE
Av. Costa Verde 21, 15, 13, 11, P. 11, 3
LIMA - PERU
TEL: 48823082
FAX: 48823082

CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE
CORRESPONDE A florisa Bernuy
Quiñones = = =

IDENTIFICADO(A) CON Dns: 48629082

LIMA: 21 JUN 2021

Por el presente documento se declara que el suscrito/a es el/la titular del domicilio en Urbanización Flores de la Cruz - VES, Alumna de la UNIVERSIDAD

AUTÓNOMA DEL PERU, Para obtener el título de licenciada en administración de empresas.

Declara bajo juramento que el presente trabajo de investigación denominado:

"PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL



Clarke de la Puente
WARD CLARKE DE LA PUENTE
NOTARIO DE LIMA
EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE
EL CONTENIDO DEL PRESENTE DOCUMENTO
ART. 108 DEL DECRETO LEGISLATIVO Nº 1049



Escuela de la Cruz de Flores
LIMA - PERU

Asimismo, me hago responsable ante la universidad o terceros, de cualquier irregularidad o daño

que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.

SE LEGALIZA(N) LA(S)
FIRMA(S) MAS NO EL
CONTENIDO

Lima 19 de junio del 2021

Florisa Bernuy Quiñones
Florisa Bernuy Quiñones

48823082

