

Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural**Integrated and participatory municipal tourism management model, for the strengthening of cultural tourism offer****CAYOTOPA YLATOMA, Cilenny¹**

Universidad Señor de Sipán

RESUMEN

La presente investigación persigue el propósito de evaluar la gestión turística y proponer un modelo de gestión turística municipal integrada y participativa para fortalecer el diseño de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña, Chiclayo - Perú, para tal fin se diseñó un modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña. En ese sentido, se aplicaron test, encuestas a los actores sociales de la comunidad y las preguntas incluidas fueron el resultado de identificar las problemáticas más resalantes de la gestión turística municipal, del mismo modo se inventario los recursos turísticos, atractivos y servicios turísticos con los que cuenta el distrito de Zaña. Lo obtenido de la investigación arrojó que la gestión turística en el distrito de Zaña, presentan carencias y necesita mejorar este proceso, teniendo en cuenta los recursos y servicios turísticos, que constituyen las potencialidades del distrito. En base al diagnóstico realizado se construyó la propuesta de un modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, que permitirá el protagonismo de los actores sociales, así como la valoración de los recursos y servicios turísticos, para fortalecer el diseño de la oferta turística cultural en este distrito, liderado por la municipalidad y con la participación de empresarios y comunidad en general, comprendiendo que del desarrollo turístico, depende también el progreso de este pueblo.

Palabras clave: Gestión turística municipal, gestión turística integrada y participativa, oferta turística cultural, atractivos y recursos turísticos.

ABSTRACT

The present investigation pursues the purpose of evaluating the tourist management and proposing an integrated and participative municipal tourism management model to strengthen the design of the cultural tourist offer, in the district of Zaña, Chiclayo - Peru, for this purpose a plan of action of management of the tourist offer, to improve the promotion of the tourist offer in this district. In that sense, tests were applied, surveys to the social actors of the community and the questions included were the result of identifying the most outstanding problems of the municipal tourist management, in the same way it is recorded the tourist resources and tourist services with which it has the district of Zaña. The obtained from the investigation showed that the tourist management in the district of Zaña, present deficiencies and needs to improve this process, taking into account the resources and tourist services, which constitute the potentialities of the district. Based on the diagnosis made, the proposal for an integrated and participatory municipal management model was constructed, which will allow the protagonism of social actors, as well as the valuation of tourism resources and services, to strengthen the design of cultural tourism in this area. District, led by the municipality and with the participation of businessmen and the community in general, understanding that of the tourism development, the progress of this town also depends.

Keywords: Municipal tourism management, integrated and participative tourism management, cultural tourism offer, attractions and tourist resources.

© Los autores. Este artículo es publicado por la Revista UCV HACER Campus Chiclayo. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución - No Comercial - Compartir Igual 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada.

Recibido: 12 de octubre de 2018**Aceptado:** 30 de noviembre de 2018**Publicado:** 13 de diciembre de 2018

¹ Licenciada en Turismo y Negocios. Maestra en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras. 

INTRODUCCIÓN

Desde el nacimiento del turismo, las personas se desplazan permanentemente convirtiendo a la actividad turística como una de las más importantes fuentes de divisas de los diversos países del orbe. Así mismo apreciamos que existen países como Francia, España, Estados Unidos superan los 70 millones de turistas anualmente. Estos logros no son casualidades, basta ver la calidad de la gestión turística que han implementado para comprender porque se han convertido en una comunidad anfitriona de turistas a nivel mundial.

El caso de nuestro país, el cual se caracteriza por ser un país mega diverso, hospitalario, de buen ritmo y sabor, debiendo por lo tanto estas variables en constituir la base para la génesis de nuestro éxito turístico, sin embargo en el año 2016 se alcanzó 3 millones de turistas lo que indica que en temas de gestión turística existen aún demasiadas deficiencias, debiéndose revisar por lo tanto las técnicas, capacidades y habilidades que deben mejorarse la atención a los turistas, aspectos que dejan muchas veces un sinsabor que no conjuga con las potencialidades que contamos, siendo necesario tener en cuenta que poseemos una de maravillas mundiales, tenemos una maravilla natural y cultural y el mejor plato del mundo.

En el caso de Lambayeque en el 2016 alcanzo alrededor de 800 mil turistas, sin embargo estos visitantes solo acuden a los lugares tradicionales como es circuito de museos, circuito de playas, Chaparri, Bosque de Pomac, Laquipampa. Los cuales para visitar tienen que pasar por lugares pestilentes y llenos de residuos sólidos, Encontrarse con guías con deficiente preparación, restaurantes con prácticas no saludables, personal con carencias buenas prácticas de atención al cliente.

En Chiclayo existe un Distrito llamado Zaña, un lugar apacible donde los pobladores se dedican a la agricultura, en este espacio geográfico se llevó a cabo la investigación donde se descubre que a pesar de los primeros esfuerzos realizados por la Municipalidad que no cuenta con una Área de Turismo pero lo maneja el Área de Relaciones Públicas estos temas turísticos, la población local aún no se encuentra preparada para desempeñar

su rol como anfitrión ante la llega de visitantes.

Para comprobar lo expuesto se realizó el diagnóstico fáctico del desarrollo turístico en el distrito de Zaña, donde se observa **manifestaciones**, que no corresponden con las exigencias actuales para una formación de una oferta turística basada en el turismo cultural, las cuales se corroboran mediante la aplicación de instrumentos que se pueden resumir de la siguiente forma:

- Deficiente aprovechamiento de las potencialidades turísticas que posee el distrito de Zaña.
- La ineffectividad de la administración pública y privada para lograr una gestión integrada y participativa que favorezca el desarrollo turístico cultural, local.
- La carencia de una visión sistémica en la planificación, ejecución, control y mejora de la gestión turística a nivel local.
- Deficiencias en la variedad, cantidad y calidad de las ofertas y servicios turísticos a nivel local.
- Carencia de una participación de los actores de los procesos turísticos.

Estas manifestaciones se sintetizan en el problema de investigación: Deficiencias en la gestión turística en el distrito de Zaña, que limita la oferta turística.

Desde la profundización en el diagnóstico antes mencionado se revelan como causas del problema:

- Insuficientes contenidos teóricos y prácticos de una oferta turística basada en el turismo cultural, que fundamentan el proceso formativo para fortalecer la identidad cultural.
- Insuficiente concepción didáctica - metodológica del proceso de formación de una oferta turística basada en el turismo cultural.
- Escasa connotación práctica de la formación de una oferta turística basada en el turismo cultural en los pobladores.

Estas manifestaciones causales sugieren profundizar en el proceso de la Gestión turística municipal, objeto de la presente investigación, así

lo demuestra la ley Orgánica de Municipalidades en el artículo 1 donde menciona Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, asimismo en el artículo 36 menciona que los gobiernos locales promueven el desarrollo económico de su circunscripción territorial y la actividad empresarial local, con criterio de justicia social.

En el artículo 82, se sugiere revisar los incisos donde hace referencia que los gobiernos locales deben:

Inciso 9. Promover, coordinar, ejecutar y evaluar, con los gobiernos regionales, los programas de alfabetización en el marco de las políticas y programas nacionales, de acuerdo con las características socioculturales y lingüísticas de cada localidad.

Inciso 10. Fortalecer el espíritu solidario y el trabajo colectivo, orientado hacia el desarrollo de la convivencia social, armoniosa y productiva, a la prevención de desastres naturales y a la seguridad ciudadana.

Inciso 11. Organizar y sostener centros culturales, bibliotecas, teatros y talleres de arte en provincias, distritos y centros poblados.

Inciso 12. Promover la protección y difusión del patrimonio cultural de la nación, dentro de su jurisdicción, y la defensa y conservación de los monumentos arqueológicos, históricos y artísticos, colaborando con los organismos regionales y nacionales competentes para su identificación, registro, control, conservación y restauración.

Inciso 13. Promover la cultura de la prevención mediante la educación para la preservación del ambiente.

Inciso 14. Promover y administrar parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales ya sea directamente o mediante contrato o concesión, de conformidad con la normatividad en la materia.

Inciso 15. Fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes.

La tesis se respalda bajo las bases de la ley general de turismo 29408 que en el artículo 40 hace mención que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en coordinación con el gobierno regional, local y las empresas privadas promueven el desarrollo de programas y campañas para la implementación y mantenimiento de una cultura turística en el Perú.

El ámbito de este proceso de formación de la oferta turística, se ha considerado el turismo cultural, por constituir ésta modalidad una potencialidad en el distrito y que no viene siendo aprovechada adecuadamente, a pesar de que este distrito fue una provincia muy importante, durante la colonia, inclusive fue considerada como una de las potenciales ciudades para ser la capital del Perú. Su mixtura étnica y cultural, así como sus atractivos históricos, son un potencial que pueden ser explotados ampliamente por el actual municipio. Pero se ha logrado identificar que el proceso de la gestión turística municipal, aún no ha logrado consolidar una oferta turística atractiva, debido a la falta de coordinación con las entidades y empresas turísticas, así como la deficiente concientización y promoción de la participación comunal, careciendo de una propuesta de gestión integral y participativa para potenciar esta actividad y que se convierta en el eje del desarrollo de este distrito Chiclayano.

Se plantea entonces como objetivo: Diseñar un modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña.

El objeto de estudio lo constituye el proceso de gestión turística municipal, y el campo de acción está conformado por el diseño de la propuesta de un modelo de gestión turística municipal integrada y participativa.

Así mismo se ha planteado como hipótesis: Si se diseña un modelo de gestión turística municipal

integrada y participativa que tengan en cuenta la relación entre la oferta y las políticas de desarrollo, entonces se fortalecerá el diseño de la oferta turística en el distrito de Zaña.

Para dar tratamiento tanto al objetivo como a la hipótesis presentados en esta investigación se han planteado las siguientes tareas en la etapa de fundamentación de elaboración teórica:

1. Fundamentar epistemológicamente el proceso de gestión turística municipal integrada y participativa; así como la sustentación del diseño de una oferta turística cultural.
2. Caracterizar los antecedentes históricos del proceso de gestión turística municipal integrada y participativa y la oferta turística.
3. Diagnosticar el estado actual de gestión turística municipal integrada y participativa en el distrito de Zaña.
4. Diseñar un modelo de gestión turística municipal, basada en el modelo integral y participativo para fortalecer la oferta turística en el distrito de Zaña.
5. Validar la propuesta de diseño de un plan estratégico para mejorar la oferta turística en Zaña través de juicio de expertos.

En el desarrollo de la investigación se emplean de manera interrelacionada los métodos teóricos, empíricos y estadísticos siguientes:

Histórico-lógico, en lo fundamental para caracterizar los antecedentes históricos del proceso de gestión turística municipal integrada y participativa y la oferta turística cultural.

Análisis-síntesis en el estudio del proceso de gestión turística municipal integrada y participativa y la oferta turística, transitando por toda la lógica de investigación.

Hipotético-deductivo, durante toda la investigación, en particular en el establecimiento de la hipótesis que se defiende, y en la determinación de los conceptos que emergen del objeto y del campo investigado.

- Encuesta, observación y análisis de documentos para el diagnóstico del estado inicial del objeto y campo de la investigación

- Consulta de expertos para la valoración de la pertinencia científica del aporte práctico.

METODOLOGÍA

En el desarrollo de la investigación se emplearon de manera interrelacionada los métodos teóricos, empíricos y estadísticos siguientes:

El presente trabajo de investigación se empleó el método empírico porque se aplicaran instrumentos como encuesta y test asimismo se alineara a las perspectivas metodológicas socio-críticas o mixtas (cualitativa y cuantitativa). Siendo la Variable Independiente: Gestión Turística Municipal y la Variable dependiente: Oferta Turística Cultural. Aplicando las técnicas de la observación y encuesta aplicada a los pobladores, se realizó el inventario a todos los recursos turísticos del distrito para verificar el estado en el que se encuentra cada uno de ellos, se determinó que el potencial con el que cuenta el distrito es óptimo y de la cual se debe ejecutar un mejoramiento en el modelo de gestión municipal integrada y participativa. Las identificaciones de estas causas sirvieron como soporte para proponer un modelo de gestión que nos permitan lograr fortalecer la oferta turística cultural del distrito con la participación e integración de la comunidad.

El empleo de ambas metodologías está orientado a la consolidación, validación mutua y complementaria que permiten que los resultados de la investigación sean válidos y respondan a los criterios científicos.

Las técnicas usadas en lo que respecta a la recolección de datos es necesario el empleo de fuentes de información así como la observación de la problemática, (objeto y campo) de la investigación.

Los instrumentos en la presente investigación se utilizaran, el test consta de 15 preguntas el cual estar dirigido a la muestra poblacional del distrito de Zaña, con la finalidad de medir y evaluar la actual gestión turística que desarrolla este municipio, la encuesta dirigida a los Pobladores del distrito de Zaña, consta de 15 preguntas las cuales con el análisis permitirá la realización del aporte práctico, el inventario de Recursos

turísticos; esto permitirá saber la cantidad de recursos turísticos reales y potenciales con los que cuenta el distrito y el inventario de servicios turísticos nos permitirá saber la cantidad actual de servicios turísticos de la comunidad.

El proceso de la forma de tratamiento de los datos para análisis se ejecutó a través de herramientas estadísticas del programa Microsoft Excel versión 2013 y el SPSS, el cual permite saber acertadamente la prueba de confiabilidad, la contratación de Hipótesis, tablas y gráficos que serán resultado de los instrumentos aplicados para posteriormente analizarlos e interpretarlos, esta información obtenida fue sumamente relevante para evaluar la gestión turística del municipio de Zaña y realizar la propuesta del diseño de un modelo de gestión turística municipal integrada y participativa para este distrito.

La forma de análisis de la información, fue el análisis de los datos se aplicó la escala de Likert enfocada en los sujetos en estudio, para la cual se elaboraron ítems (afirmaciones), donde cada ítem tuvo respuestas en forma graduada de menor a mayor, donde se determinó como menor valor a Desacuerdo (D), y como máximo valor a Acuerdo (A). La escala de Likert fue construida mediante dimensiones comprendidas por las variables en estudio con un enfoque racional deductivo.

En la investigación se midió el desarrollo de una idea para entablar la comunicación, la codificación del mensaje, la transmisión del mensaje, la recepción del mensaje, el descifrado o decodificación del mensaje, aceptación del mensaje, el uso de la información, la retroalimentación de la información, establecer una comunicación abierta, la influencia mutua, la clarificación de expectativas de la información, legitimación de la información y la credibilidad del asesor mediante la proporción de la información.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

La propuesta que se ha planteado en este informe de investigación contribuir al desarrollo turístico de Zaña, teniendo en cuenta el potencial que posee esta zona monumental, el cual lo convertirá en un producto turístico nacional e internacional, y a la vez permitiendo mejorar la calidad de vida

de los pobladores y ofreciendo un servicio de calidad a los turistas, a través de una adecuada gestión municipal. Es por ello que durante la investigación se realizó la contratación de resultados mediante instrumentos empleados, dado que se ha concluido que Zaña cuenta con un legado cultural capaz de atraer a turistas y visitantes potenciales, sin embargo, también posee ciertas debilidades en cuanto a su gestión municipal lo que no permite que la oferta turística se desarrolle y pueda tener una mejor comercialización, así como en su planta e infraestructura turística. Es así que se ha pretendido diseñar estrategias que permitan poner en valor a los recursos turísticos existentes, mejorar el servicio y formalidad de las empresas turísticas (planta turística) y adecuar mejor la accesibilidad a los recursos (infraestructura).

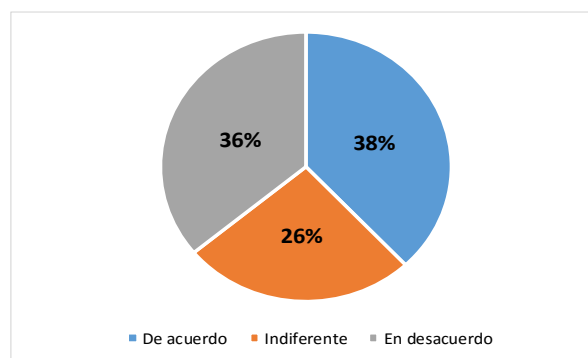


Figura 1. La percepción de la eficiencia del proceso de planificación de las actividades turísticas, Municipio de Zaña, 2017

Análisis e Interpretación: Se aprecia que respecto a la percepción de la eficiencia del proceso de planificación de las actividades turísticas, por parte de la Municipalidad Distrital de Zaña, la población encuestada en un 34% se encuentra en desacuerdo y en un 22% manifiesta estar indiferente y el 44%, señala estar de acuerdo.

Estos resultados indican que mayoritariamente (56%), la población no se encuentra de acuerdo con la forma como participa en la planificación el municipio de esta comuna, siendo por lo tanto necesario, hacer participar a la comunidad para que se sienta parte de las acciones con el fin de fortalecer y sean promotores de la oferta turística que posee el distrito.

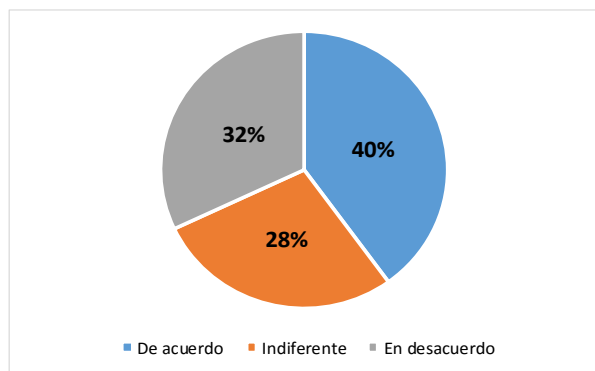


Figura 2. Apreciación del estado de conservación de la infraestructura turística, Zaña.

Análisis e Interpretación: Se observa en la tabla y gráfico N° 2, que respecto a la Apreciación del Estado de conservación de la infraestructura turística, Zaña: 2017, del 100% de la población encuestada, el 32% se encuentra en desacuerdo, en un 28% manifiesta estar indiferente y el 40%, señala estar de acuerdo.

La información presentada, describe una percepción poco favorable sobre la construcción o mejoramiento de la infraestructura turística, por parte de la Municipalidad Distrito de Zaña, mostrándose que solamente el 40% está de acuerdo o satisfecho con la labor desarrollada por la Municipalidad, describiendo la necesidad de fomentar un mayor conocimiento de la comunidad sobre las obras de reconstrucción y conservación de los recursos turísticos, que realiza esta Municipalidad.

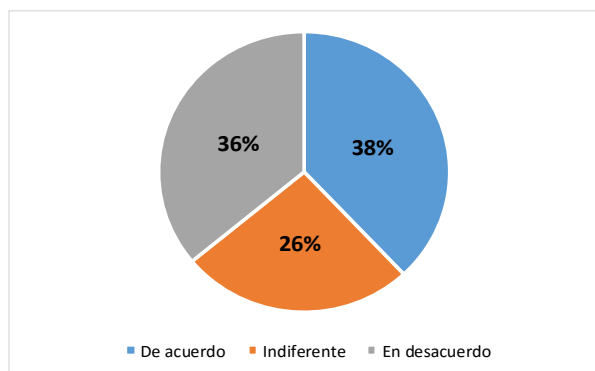


Figura 3. Rol de la Municipalidad en la conservación de los recursos turísticos de Zaña: 2017

Análisis e Interpretación: En la tabla y gráfico N° 3, se visualiza, en relación a Rol de la Municipalidad en la conservación de los recursos turísticos de Zaña: 2017, donde se observa que la población interrogada, considera en un 36% se encuentra en desacuerdo, en un 26% respondió en

forma indiferente y el 38%, sostiene estar de acuerdo.

Se puede decir que la que la población encuestada, no percibe mayoritariamente un papel activo de la Municipalidad en la conservación de los recursos turísticos, por cuanto sólo el 38%, está de acuerdo con el rol que ésta desempeña. Concluyéndose que existe la necesidad de la participación comunal para que la conservación de los recursos turísticos tenga una responsabilidad compartida.

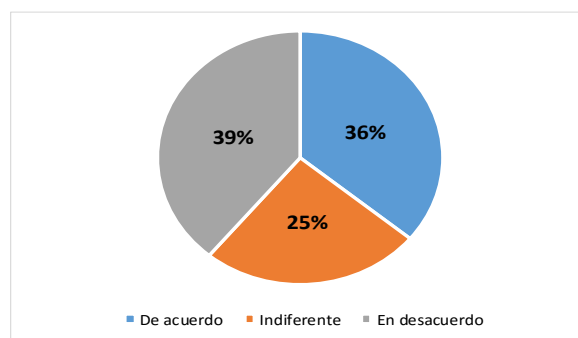


Figura 4. Percepción de la población, sobre el rol promotor de la actividad turística del municipio de Zaña: 2017

Análisis e Interpretación: De lo presentado en la tabla y gráfico N° 4, se ha podido recoger la percepción de la población encuestada, donde, respecto a la apreciación sobre el rol promotor de la actividad turística del municipio de Zaña, opina en un 39% que se encuentra en desacuerdo, en un 25% señala que es indiferente y el 36%, respondió que está de acuerdo.

Estos resultados describen una percepción de la población que aprecia que el Municipio no está cumpliendo a cabalidad con el rol de promotor social y de la actividad turística en forma específica, tarea importante por los recursos turísticos que tiene este distrito. De esta manera nace la necesidad de la promoción de una gestión turística municipal integrada a las diversas actividades relacionadas por el turismo y que sea percibido por la población.

Estos resultados en comparación con algunas investigación las administraciones públicas suelen ser titulares de numerosas instituciones e infraestructuras esenciales para la actividad turística, tales como puertos, aeropuertos, estaciones de ferrocarriles o de autobuses; museos; centros culturales; recintos feriales;

oficinas de información; parques nacionales, etc. En un plano más general, numerosos conflictos relacionados con la expansión de la actividad únicamente podrán ser resueltos por la actuación pública, especialmente cuando sea preciso contraponer el interés privado a corto plazo al de la comunidad o nación globalmente consideradas (Goded, 2002). A esto se suma que es el nivel local (comunal) el que recibe con mayor fuerza y claridad ya sea las consecuencias positivas (crecimiento de la actividad económica local, valoración de la cultura local; etc.) o las negativas del turismo (deterioro del medio ambiente, aumento de la delincuencia, etc.), esto debido a que los recursos que atraen tanto a los visitantes nacionales como los internacionales se localizan sobre territorios que están bajo la tutela de una administración local (Leiva, 1997) lo que reafirma la importancia de planificar y gestionar responsablemente el desarrollo turístico para asegurar su viabilidad en el tiempo.

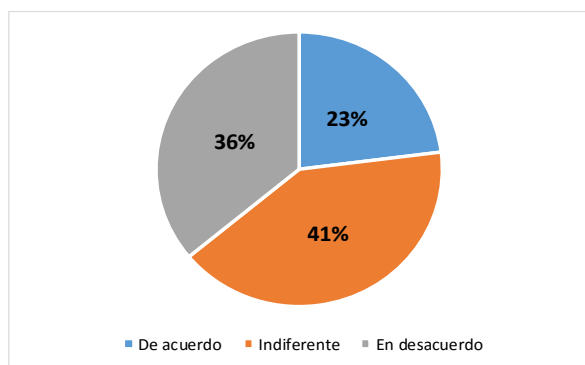


Figura 5. Nivel de sistematización y difusión de información turística, en el distrito de Zaña: 2017

Análisis e Interpretación: Los resultados de la tabla y gráfico N° 5, presentan la opinión de los pobladores de Zaña, respecto al nivel de sistematización y difusión de información turística, en este distrito, donde en un 36% manifiestan estar en desacuerdo, así mismo en un 41% señalan indiferencia y el 23%, respondieron que están de acuerdo.

Toda municipalidad que sea promotora del turismo, debe tener una oficina especializada en el almacenamiento de la información, para su difusión por medios tanto físicos como digitales, de esta manera se promueve el conocimiento de los recursos turísticos y el fortalecimiento de la oferta de las potencialidades que cuenta este distrito. Pero apreciamos que la población considera que esta difusión es poco significativo

(23%), debiendo fortalecerse el área de información y utilizar las redes sociales, como parte de los canales de difusión.

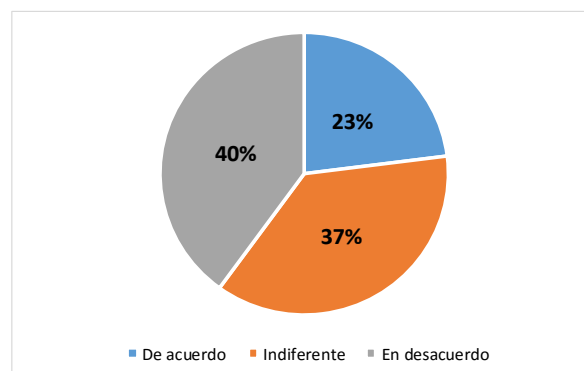


Figura 6. Monitoreo de Actividades turísticas por parte de la Municipalidad de Zaña: 2017

Análisis e Interpretación: En la tabla y gráfico N° 6, presentan la opinión de los pobladores de Zaña, respecto a la labor de monitoreo de Actividades turísticas por parte de la Municipalidad de Zaña: 2017, donde opinan en un 40% que están en desacuerdo, así mismo en un 37% señalan que no conocen sobre estas actividades (indiferencia) y el 23%, consideran que están de acuerdo.

Los resultados visualizados, nos permiten deducir que falta fortalecer las labores de monitoreo de las actividades turísticas, así como recoger la opinión de los turistas y operadores turísticas, para que sirvan de realimentación y mejorar de esta manera la actual gestión turística municipal que se viene desarrollando.

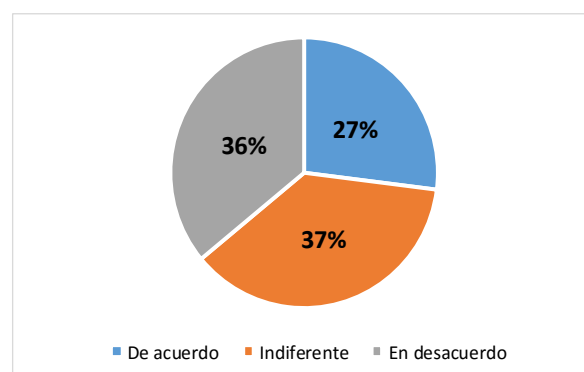


Figura 7. Acuerdo y alianzas estratégicas para el desarrollo de actividades culturales, Zaña: 2017

Análisis e Interpretación: Los resultados presentados en la tabla y gráfico N° 7, se expone los acuerdos y alianzas estratégicas para el desarrollo de actividades culturales, Zaña: 2017,

que de acuerdo a los avances realizados, la población encuestada señala que en un 36%, están en desacuerdo, así mismo en un 37% señalan que no conocen sobre estas actividades (indiferencia) y el 27%, están de acuerdo.

La información presentada permite deducir la falta de acuerdo y alianzas estratégicas o en todo caso que falta mejorar este proceso, el cual resulta fundamental si es que se quiere lograr una gestión turística municipal eficiente.

En 1841 Thomas Cook organiza el primer viaje organizado de la historia. Aunque fue un fracaso económico se considera un rotundo éxito en cuanto a precedente del paquete turístico, pues se percató de las enormes posibilidades económicas que podría llegar a tener esta actividad, creando así en 1851 la primera Agencia de Viajes del mundo "Thomas Cook & son".

En 1867 inventa el bono o Boucher, documento que permite la utilización en hoteles de ciertos servicios contratados y pre pagados a través de una agencia de viajes.

Entre 1950 y 1973 se comienza a hablar del boom turístico. El turismo internacional crece a un ritmo superior de lo que lo había hecho en toda la historia. Este desarrollo es consecuencia del nuevo orden internacional, la estabilidad social y el desarrollo de la cultura del ocio en el mundo occidental. En esta época se comienza a legislar sobre el sector.

El avión de hélice es sustituido por el de reacción, lo que supone un golpe definitivo para las compañías navieras, que se ven obligadas a destinar sus barcos a los cruceros o al desguace. Todos estos factores nos llevan a la era de la estandarización del producto turístico. Los grandes tour operadores lanzan al mercado millones de paquetes turísticos idénticos. En la mayoría de los casos se utiliza el vuelo chárter, que abarata el producto y lo populariza. Al principio de este período (1950) había 25 millones de turistas, y al finalizar (1973) había 190 millones.

En los años 80's se produce una internacionalización muy marcada de las grandes empresas hosteleras y de los tour operadores, que buscan nuevas formas de utilización del tiempo libre y aplican técnicas de marketing, pues el

turista cada vez tiene mayor experiencia y busca nuevos productos y destinos turísticos, lo que crea una fuerte competencia entre ellos. La multimedia y las comunicaciones transforman el sector, modificando el diseño de los productos, la prestación del servicio, la comercialización del mismo de una manera más fluida.

Finalmente, después de haber realizado la evaluación de la gestión turística municipal en el distrito de Zaña, se ha podido observar resultados que indican que Zaña cuenta con un alto potencial para desarrollar el turismo, sin embargo con el estudio realizado también se determinó que la gestión municipal es deficiente y que dicha gestión suele ser indiferente al desarrollo turístico de la zona, manifestándose mediante la deficiente aprovechamiento de las potencialidades turísticas que posee el distrito de Zaña, la ineffectividad de la administración pública y privada para lograr una gestión integrada y participativa que favorezca el desarrollo turístico cultural, local, la carencia de una visión sistémica en la planificación, ejecución, control y mejora de la gestión turística a nivel local, deficiencias en la variedad, cantidad y calidad de las ofertas y servicios turísticos a nivel local, carencia de una participación de los actores de los procesos turísticos, estas manifestaciones se sintetizan en el problema de la investigación desarrollada ya que nos proporciona una total deficiencia en la gestión turística en el distrito de Zaña, que limita la oferta turística. Por la cual es necesario la aplicación del modelo de gestión turística tanto integrada y participativa con la población ya que ellos son los mismos embajadores de su propia oferta turística, con la finalidad de desarrollar y maximizar el turismo cultural en el distrito.

CONCLUSIONES

Al caracterizar el proceso de gestión turística se tiene que es un proceso que consiste en un conjunto de estudiantes coordinadas de una organización para obtener los objetivos planteados, enfocados a desarrollar, planificar, organizar, direccionar y controlar las operaciones de los mismos.

Al realizar el análisis tendencial del proceso de gestión turística se aprecia que el turismo entra como parte fundamental de la agenda política de

numerosos países, desarrollando políticas públicas que intervienen en la promoción, planificación y comercializadas como pieza clave del desarrollo económico. Se trata de alcanzar un desarrollo turístico sostenible mediante la captación de nuevos mercados y la regulación de la estacionalidad.

Al diagnosticar el estado actual del proceso de gestión turística municipal, integrada y participativa se aprecia que la percepción de la eficiencia del proceso de planificación de las actividades turísticas del Municipio de Zaña, 2017 es de que el 56% que no se encuentra de acuerdo y desconoce el proceso de planificación turística, siendo por lo tanto necesario hacer participar a la comunidad en mencionados acuerdos inmersos al turismo. Y así como este resultado, en la mayor parte de las interrogantes realizado la sumatoria del desconocimiento siendo el ítem indiferente o desacuerdo equivale a más del 51% queriendo decir que existe una brecha o necesidad por parte de la población en torno a la participación del conocimiento, inclusión y participación en temas y decisiones turísticas.

Se ha diseñado un modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, que tenga en cuenta los componentes del producto turístico, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña, posee componentes que contribuyen al desarrollo local en cuanto a la economía y lo social se refiere, permitiendo aprovechar todos los recursos que proporciona el espacio, para identificarlo como producto turístico territorial local, que junto a la satisfacción de los visitantes y comunidades expresan las características de un turismo sostenible.

Se ha validado mediante juicio de expertos la propuesta de un modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, que tenga en cuenta los componentes del producto turístico, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña.

REFERENCIAS

Camero, G., & Garrido, M. (2004). Marketing de turismo cultural. España: Trillas.
CORSAUR. (2001). La demanda y oferta

turística. Boletín estadístico de turismo, 42 - 45.

Deras, M. (1999). Plan estratégico de mercadeo para el desarrollo turístico del municipio de Apanea. El Salvador: Universidad Dr. José Matías Delgado.

FEMP. (2008). Modelos de gestión turística local. Principios y prácticas. Barcelona - España: Federación Española de Municipios y Provincias.

Geifus, F. (2009). Herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación. Costa Rica: IICA.

Goded, M. (2002). La promoción de la actividad turística ¿Una política de desarrollo acertada? Revista de Economía Mundial, N° 7, pp. 112 - 113.

Herrero, L. (2011). El turismo cultural en España. Un sector estratégico. Papeles de economía, 128 - 137.

Leiva, V. (1997). Turismo y gestión municipal. Santiago de Chile: Asociación chilena de Municipalidades.

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 en administración pública. Cuzco: Universidad Católica Sedes Sapientiae.

Oyarzún, E., & Szmulewicz, P. (1999). Fortalecimiento de la gestión en destinos turísticos. Gestión turística, N° 4, pp. 93 - 102.

Pérez, M. (2010). Modelo y procedimiento para la gestión integrada y proactiva de restricciones físicas organizaciones hoteleras. Tesis de Doctorado en ciencias técnicas. Holguín: Universidad "Oscar Lucero Moya".

Richards, G. (2007). Turismo cultural. Perspectivas globales y locales. New York: La prensa.

Rodríguez, E. (2011). Evolución histórica del turismo. Obtenido de http://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/3_evolucion_historica_del_turismo.html

Velasco, M. (2009). Gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural. Murcia: Universidad de Murcia.