UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

"GESTIÓN TURÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA, 2019"

PRESENTADO POR

Bach. FÁTIMA HUAYTALLA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

Mg. Joaquin Antonio Oropeza Gonzales

ORCID: 0000-0002-0112-3593

C.E.: 16490052

LIMA- PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres y profesores que nos nutren, ennoblecen dignifican para el mañana, porque como dijera Mariátegui: “De todas las victorias humanas les toca a los maestros, en gran parte, el mérito. De todas las derrotas humanas les toca, en cambio, en gran parte, la responsabilidad”.

AGRADECIMIENTO

El reconocimiento eterno a la "UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA" (UPCI) por guiar nuestra formación profesional para estar al servicio de la sociedad. Eterna gratitud a los docentes de esta casa superior de estudios, por moldear nuestra formación. Igualmente, nuestro reconocimiento a nuestros queridos padres, hermanos y familiares, por su comprensión y ayuda infinita.

PRESENTACIÓN

La presente tesis tiene como finalidad determinar el nivel de gestión turística y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huamanga 2019. En tal sentido, la tesis se ha estructurado de la siguiente manera:

En la primera parte se desarrolla la introducción, donde se da a conocer la realidad problemática, el planteamiento del problema, la hipótesis, los objetivos, las variables de investigación, la justificación, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema y la definición de términos básicos.

En la segunda parte se describe el método, el cual comprende el tipo y diseño de investigación, población y muestra, las técnicas de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos, el método de análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

En la tercera parte se encuentran los resultados descriptivos, la prueba de normalidad y la contrastación de la hipótesis. En la cuarta parte se desarrolla la discusión y en la quinta parte se registran las conclusiones obtenidas en la investigación, y en la sexta parte se registra las recomendaciones.

Finalmente tenemos las referencias bibliográficas, los anexos como son el instrumento, la base de datos, la declaración de autenticidad y la autorización de consentimiento de publicación

ÍNDICE

DEDICATORIA ii

AGRADECIMIENTO iii

PRESENTACIÓN iv

ÍNDICE v

Índice de tablas vii

Índice de figuras viii

Resumen ix

Abstract x

I. INTRODUCCIÓN 11

1.1. Realidad Problemática 11

1.2. Planteamiento del problema 14

1.2.1. Problema general 14

1.2.2. Problemas específicos 14

1.3. Hipótesis de la investigación 14

1.4. Objetivos de la investigación 15

1.4.1. Objetivo general 15

1.4.2. Objetivos específicos 15

1.5. Variables, dimensiones e indicadores 16

1.6. Justificación del estudio 18

1.7. Trabajos previos 19

1.8. Teorías relacionadas al tema 23

1.9. Definición de términos básicos. 39

II. MÉTODO 41
2.1. Tipo y diseño de investigación 41
2.2. Población, muestra y muestreo 42
2.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 44
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos 44
2.5. Método de análisis de datos. 45
2.6. Aspectos éticos 45
III. RESULTADOS 46
3.1. Resultados descriptivos 46
3.2. Prueba de normalidad 66
3.3. Contrastación de la hipótesis de la investigación. 66
IV. DISCUSIÓN 76
V. CONCLUSIONES 80
VI. RECOMENDACIONES 82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 84
ANEXOS 98
Anexo 1. Matriz de Consistencia 99
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos 101
Anexo 3. Base de datos 103
Anexo 4. Evidencia de similitud digital 113
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio 119

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión turística 16

Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio de destino 17

Tabla 3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 44

Tabla 4 Gestión turística. 46

Tabla 5 Planificación 48

Tabla 6 Recursos Humanos. 50

Tabla 7 Turismo 52

Tabla 8 Relación Público - Privado y participación ciudadana 54

Tabla 9 Calidad de servicio 56

Tabla 10 Calidad de entorno urbano y natural. 58

Tabla 11 Calidad de infraestructura 60

Tabla 12 Calidad de servicio de restaurante. 62

Tabla 13 Calidad de servicio de hospedaje. 64

Tabla 14 Normalidad de las variables y dimensiones 66

Tabla 15 Correlación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. 67

Tabla 16 Correlación entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. 68

Tabla 17 Correlación entre la gestión turística y la calidad de servicio de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. 70

Tabla 18 Correlación entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. 72

Tabla 19 Correlación entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. 74

Índice de figuras

Figura 1 Gestión turística..... 47

Figura 2 Planificación..... 48

Figura 3 Recursos Humanos..... 50

Figura 4 *Turismo*..... 52

Figura 5 Comunicación..... 54

Figura 6 Calidad de servicio..... 56

Figura 7 Calidad de entorno urbano y natural 58

Figura 8 Calidad de infraestructura. 60

Figura 9 Calidad de servicio de restaurante 62

Figura 10 Calidad de servicio de hospedaje..... 64

Resumen

La presente investigación titulada "Gestión Turística y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019" se planteó principalmente a que las personas solo acuden a los lugares tradicionales de Huamanga y las empresas de turismo no ofrecen un buen servicio a los turistas. En consecuencia, el presente estudio tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019. En su metodología es de enfoque básico, nivel correlacional, con diseño no experimental transversal. Su muestra estuvo conformada por 383 personas de la población de la provincia de Huamanga; asimismo, el instrumento que permitió la recopilación de información fue el cuestionario. Dentro de las principales conclusiones, se logró determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.707 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

Palabras claves:

Gestión turística, calidad de servicio, turismo.

Abstract

The present investigation entitled "Tourism Management by the Provincial Municipality of Huamanga 2019" was mainly proposed that people only go to the traditional places of Huamanga and tourism companies do not offer a good service to tourists. Consequently, the main objective of this study is to determine the relationship between tourism management and the quality of service of the destination in the Provincial Municipality of Huamanga, 2019. Its methodology is of a basic approach, correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. His sample consisted of 383 people from the population of the Province of Huamanga; likewise, the instrument that allowed the collection of information was the questionnaire. Among the main conclusions, it was possible to determine the relationship between tourism management and the quality of service of the destination in the Provincial Municipality of Huamanga, a coefficient of Rho = 0.707 and Sig. (Bilateral) of 0.000 was obtained.

Keywords:

Tourism management, quality of service, tourism.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las municipalidades tienen el compromiso de superación de los niveles de vida de la localidad es por eso que hoy en día la actividad turística se ha vuelto muy interesante ya que puede lograr el desarrollo de la localidad y ayuda a sus pobladores, tales como: empresas particulares o privadas: agencias de viaje, restaurantes, hospedajes, entre otros. Los municipios son lugares donde se desarrollan trabajos de gestión y así genere un crecimiento económico y social en sus pobladores, específicamente en la gestión turista municipal y en las diferentes actividades turísticas.

A nivel nacional, se reconoce el objetivo que poseen las municipalidades en administrar el turismo en las diferentes ciudades del país, así lo mencionó Alvites (2014), quien en su investigación demuestra que el 73% de la población local considera que la gestión turística efectuada por el gobierno local es regular, ante lo cual recomendó desarrollar la política de desarrollo en materia turística, mediante la aplicación de normas, procedimientos y mecanismos legales que viabilicen y garanticen el desarrollo del turismo en la localidad.

La Municipalidad Provincial de Huamanga, a través de su Sub Gerencia de Cultura, Turismo y Artesanía, es una entidad encargada de formular, dirigir, administrar y evaluar la actividad turística sostenible, asimismo busca la promoción y difusión de las expresiones culturales e identidad de los ciudadanos, a través de la promoción artística y expresiones de la cultura viva. Entre sus principales funciones que posee la institución, se encuentra la de impulsar y fomentar el turismo a nivel local, regional, nacional e internacional, mediante la coordinación publica y privada perteneciente al sector turístico, asimismo, la promoción del patrimonio cultural, e inclusive mantener la actualización del directorio de establecimientos de restaurantes, hospedajes, y otros servicios asemejados a la actividad turística.

En la provincia de Huamanga existen muchas empresas de turismo, pero lamentablemente se observa que no brindan un buen servicio ya que los turistas siempre visitan los mismos lugares como tales como el Cerro de Acuchimay, circuitos para visitar casonas y lugares de atracción turística, el Complejo Arqueológico de Wari, la Cueva de Piquimachay, el Santuario Histórico de la pampa de Ayacucho. Asimismo, se puede observar que en su material de información turística para la vista de dichos lugares no existe una buena oferta turística, el cual cumpla con las expectativas de los turistas.

Asimismo, se observa que existe poca participación con respecto al turismo dentro del territorio, ya que no le dan la debida importancia al desarrollo turístico. Cabe indicar que las municipalidades tienen el compromiso de superación de los niveles de vida de la localidad, es por ello que dentro de la Gestión Turística Municipal su objetivo es elevar la satisfacción del turista durante su estadía; para lo cual se crea programas y se brindan capacitaciones a los actores turísticos. Es muy importante que la población sea participe del turismo ya que juegan un papel muy importante dentro de esta actividad, porque son quienes tendrán un contacto directo con los turistas para ofertar la variedad de productos y servicios

turísticos tales como: los tours, paquetes de agencias de viajes, hoteles, restaurantes de comida típica y venta de artesanía que posee cada lugar.

Finalmente sabemos que se ha vuelto muy común hacer turismo y conocer nuevas culturas, costumbres, entre otros. Es por eso que en esta investigación se ha determinado las siguientes dimensiones para la gestión turística: planificación, recursos humanos, turismo, y comunicación; y para la calidad de servicio se consideró: la calidad de entorno urbano y natural, la calidad de infraestructura, la calidad de servicio de restaurante, y la calidad de servicio de hospedaje. Con el objeto de verificar que medidas o acciones han realizado las municipalidades respecto a la gestión turística. Es muy importante que la Municipalidad Provincial de Huamanga tenga una buena planificación y cuente con el personal adecuado para llevar a cabo todos los proyectos con respecto al desarrollo turístico, así mismo debe tener la capacidad para comunicarse con las empresas y la población a fin de desarrollar una buena gestión. Por todo lo expuesto anteriormente el propósito fundamental es determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019, a fin de promover el turismo y mejorar la calidad de servicios. Asimismo, analizar si realmente la institución pose una buena gestión para obtener buenos resultados y que el desarrollo del turismo sea óptimo.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión turística y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019?
- ¿Cómo se relaciona la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión turística y la calidad de servicio de restaurantes en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019?
- ¿Cómo se relaciona la gestión turística y la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

La gestión turística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019.

1.3.2. Hipótesis especificas

- Existe relación entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019.
- Existe relación entre la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019.
- Existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019.

- Existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019.
- Encontrar la relación entre la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019.
- Analizar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurantes en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019.
- Determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedajes en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión turística

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y Valores
Planificación	Actividades que promuevan la cultura. Inventario turístico. Desarrollo sostenible y prácticas ambientales	1-3	Nominal
Recursos Humanos	Planes de capacitación. Capacitación en materia turística.	4-5	Nominal
Turismo	Atractivos turísticos Recursos naturales y culturales	6-7	Nominal
Comunicación	Conocer y participar en el plan de desarrollo turístico. Portal turístico municipal con información turística.	8-9	Nominal

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio de destino

Dimensiones	**Indicador**	**Ítems**	**Escala y Valores**
Calidad de entorno urbano y natural	Entorno urbano	10	Nominal
	Entorno natural	11	
Calidad de infraestructura	Planes de capacitación.	12	Nominal
	Capacitación en materia turística.	13	
Calidad de servicio de restaurante	Oferta de servicios turísticos	14	Nominal
	Limpieza	15	
	Atención a publico	16	
Calidad de servicio de hospedaje	Oferta de servicios turísticos	17	Nominal
	Limpieza	18	
	Atención a publico	19	

1.6. Justificación del estudio

En primer lugar, el presente estudio es de mucha utilidad para la municipalidad en estudio, así como de las demás municipalidades a nivel regional y nacional, ya que son estas las que tienen que dar un mayor énfasis a las labores administrativas que desempeñan con la única finalidad de contribuir con el desarrollo del turismo. Asimismo, el propósito de la investigación es dar inicio al desarrollo del turismo en la provincia de Huamanga, el cual beneficiará a la población en el aspecto social y económico; porque los turistas o visitantes coadyuvan a la revaloración de la cultura, de los atractivos turísticos y los recursos naturales. Con ello se estará promoviendo el desarrollo turístico dentro de la provincia.

En ese sentido, la presente investigación es de interés porque relaciona las variables gestión turística y calidad de servicio a fin de llenar un vacío existente de conocimiento en la Municipalidad Provincial de Huamanga, y en su dirección de turismo a cargo de la misma, la cual podrá tomar acción de acuerdo a los resultados que se obtendrán.

De igual modo, contempla un aporte práctico porque la institución podrá corregir sus deficiencias actuales, siendo un beneficio para todos los trabajadores de la institución y demás conciudadanos porque se permitirá mejorar la satisfacción de los turistas que visitan la región por fechas conmemorativas muy importantes, tales como la celebración de la Semana Santa que hace de esta ciudad un atractivo único en su género.

Además de ello, el estudio se justifica metodológicamente porque desarrolla las variables fundamentadas en un marco teórico de autores reconocidos y considerados por los investigadores.

1.7. Trabajos previos

1.7.1. Internacional.

Mediavilla (2019), en su tesis "Gestión del Turismo Comunitario de Agua Blanca, Parroquia Machalilla - Ecuador" (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica del Norte. Ibarra- Ecuador. El objetivo de la investigación fue analizar la gestión organizativa, administrativa y estrategias de mejoramiento en el proyecto de turismo comunitario de Agua Blanca, parroquia Machalilla, cantón Puerto López. El tipo de investigación fue documental y el diseño analítico - sintético, tuvo una muestra de 300 turistas y la técnica que utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento la entrevista. El autor llego a la siguiente conclusión que se analizó la situación actual de la gestión turística comunitaria de Agua Blanca, la cual está organizada de forma participativa y equitativa, pero a la vez hay déficit en áreas como planificación estratégica y alianzas con instituciones públicas y privadas que impiden un equilibrio en el desarrollo del proyecto comunitario a largo plazo.

Ulloa (2018), en su tesis titulada "Planificación y Desarrollo Turístico en el Cantón Chimbo, Provincia Bolívar" (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba – Ecuador. Tuvo como objetivo establecer la influencia existente entre la planificación y el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar. El tipo de investigación fue no experimental con diseño descriptiva – correlacional, siendo su muestra 64 turistas y la técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El autor concluye que hay una influencia con un nivel de significación de 0,033%, y se aprecia que la evaluación y organización influyen en el desarrollo turístico. Asimismo, con la necesidad de mejorar la atención y servicio a los turistas, es necesario implementar una planificación para el desarrollo turístico.

Palacios (2017), en su tesis "Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Turístico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal el Carmen". (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito - Ecuador. El objetivo de la investigación fue proponer un modelo de gestión basado en el proceso administrativo para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Carmen, a través del establecimiento de planes y proyectos, con la finalidad de potenciar el desarrollo del turismo en el cantón de manera sostenible y sustentable. Fue una investigación de tipo descriptiva y utilizó el método deductivo, siendo su muestra 243 habitantes y la técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Finalmente concluye en base a los resultados obtenidos en el diagnostico estratégico por la aplicación de las encuestas existe la posibilidad de promover y mejorar el turismo dentro de la circunscripción, proporcionando de esta manera un desarrollo social, cultural y económico, a través de la participación activa de los habitantes del cantón como de los funcionarios públicos que conforman el GAD.(Gobierno Autónomo Descentralizado).

1.7.2. Nacional.

Miller (2018) en su investigación: "Gestión turística y la calidad del servicio del destino sol y playa Boca del Rio, Tacna 2018" (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. Tacna - Perú. Se buscó establecer la relación que existe entre la gestión turística y la calidad del destino, para lo cual se condujo bajo una metodología de nivel correlacional, diseño no experimental, y enfoque cuantitativo, por otra parte, la muestra estuvo integrada por 384 ciudadanos, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que existe un grado de correlación significativo entre la gestión turística y la calidad de servicio del destino (Chi-cuadrado = 40.741, p = 0.000), asimismo con respecto a las

dimensiones, se evidenció que existe un grado de correlación significativo entre la gestión turística y la calidad del entorno urbano y natural (Chi-cuadrado = 9.311, p = 0.000), se evidenció que existe un grado de correlación significativo entre la gestión turística y la calidad de la infraestructura (Chi-cuadrado = 19.430, p = 0.000), se evidenció que existe un grado de correlación significativo entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante (Chi-cuadrado = 14.107, p = 0.000), se mostró se evidenció , que existe un grado de correlación significativo entre la gestión turística y la calidad de hospedaje (Chi-cuadrado = 39.141, p = 0.000). Se concluyó mencionando que existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio del destino.

Leonardo (2017), en la tesis "La gestión Turística Municipal y el Desarrollo turístico del Distrito de Huánuco - 2016" (Tesis de Post grado). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú. El objetivo de la investigación fue demostrar de qué manera la gestión turística municipal influye en el desarrollo Turístico del Distrito de Huánuco – 2017. El tipo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional, siendo su muestra 384 personas y 66 empresas, la técnica que utilizó fue la encuesta, la entrevista y el instrumento fue el cuestionario y la guía de entrevista. El autor llegó a la siguiente conclusión: Se demostró que la gestión turística municipal influye significativamente en el desarrollo turístico del distrito de Huánuco, bajo la perspectiva de los turistas en un 36.7% consideró como regular y un 41.7% de igual manera manifestó como regular.

Cava (2018), en la tesis "Nivel de Gestión Turística Municipal del Distrito de Celendín, Región de Cajamarca Año 2018" (Tesis de Pre grado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú. El objetivo de la investigación fue determinar el Nivel de la Gestión Turística Municipal en el Distrito de Celendín, Región de Cajamarca, año

2018. Fue una investigación de tipo no experimental descriptivo simple, tuvo una muestra de 6 personas del municipio y 378 personas del distrito de Celendín, la técnica que utilizó fue la encuesta, la entrevista y el instrumento fue el cuestionario y la guía de entrevista. El autor concluye que la gestión turística que realiza el municipio de Celendín, presenta carencia de instrumentos e interrumpidas tareas de planificación; recursos humanos poco capacitados en temas de turismo, desinterés en realizar gestiones turísticas y entablar relaciones con otros organismos; existencia de afiches y folletos con información turística y entablar relaciones con otros organismos; existencia de afiches y folletos con información turística; regular la participación ciudadana; pero suficientes acciones en gestión ambiental. Por lo que el 32% de la población considera que la municipalidad no desarrolla una adecuada gestión turística.

Gómez & 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". (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas – Amazonas – Perú. El objetivo de la investigación fue 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 2011 – 2016. El tipo investigación fue descriptivo simple, tuvo una muestra de 4 documentos de gestión, 5 funcionarios de la municipalidad y 35 establecimientos se servicios turísticos; la técnica empleada fue la entrevista, observación directa y encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario de entrevista, lista de cotejo y cuestionario de encuesta. El autor llego a la conclusión que la gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande provincia de Utcubamba es deficiente en cuanto a gestión y planificación, porque

esta solo se limita a ejecutar algunas actividades que se vienen programando en los POI desde el año 2014 a la actualidad; a pesar que esta tiene una oficina destinada netamente a realizar gestiones para la mejora de actividad turística, esta gestión se está realizando de manera inadecuada, 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.

1.8. Teorías relacionadas al tema

1.8.1. Gestión Turística

La gestión turística es la aplicación de conocimientos específicos en la adecuación de bienes de patrimonio cultural en recursos para la actividad turística, de la mano con la protección y cuidado del medio ambiente.

> La gestión turística es uno de los temas más importantes en la actualidad, debido a que busca garantizar la eficiencia en la administración de las actividades, enfocándose en mejorar las condiciones de vida de las comunidades y el éxito del turismo. Para esto es necesario hacer énfasis en que la gestión que repercute en el uso responsable de los recursos naturales y culturales, indicando que la planificación y gestión son procesos fundamentales para el desarrollo sostenible. (Bayas & Mendoza, 2018, pág. 84).

Por lo tanto, hoy en día las empresas y los ciudadanos tienen un compromiso con el medio mediante, es por ello que se viene llevando a cabo el desarrollo sostenible, el cual vela por la preservación y el cuidado del medio ambiente.

a. Responsabilidad Social.

Es fundamental que las personas y las empresas pongan en práctica la responsabilidad social, ya que los daños que están causando al medio ambiente son producto de las actividades económicas que realizan actualmente.

> La responsabilidad social es una nueva forma de gestionar las operaciones de una organización y parte del prerrequisito de considerar los intereses de los distintos tipos de público con los que se tiene contacto, buscando maximizar los impactos positivos de sus acciones y de minimizar lo negativo en sus distintos entornos. La responsabilidad social se erige sobre siete pilares: la gobernanza de la organización, los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las practicas justas de operación, los asuntos de consumidores, la participación activa y desarrollo de las comunidades. (Moreno, Olvera, & Olvera, 2017, pág. 26).

Por lo tanto, la responsabilidad social es un compromiso que deben tener las personas, las empresas y la sociedad. El cumplimiento de ello generará beneficios para la sociedad y mejorará la calidad de vida.

b. Gestión Municipal.

Las municipalidades en el Perú, en los últimos años han ido desarrollando gestiones municipales que trascienden de la administración de servicios y necesidades básicas.

> La gestión municipal es una tarea compartida con la finalidad de llevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sustentable. Todo se

> basa en un proceso de planificar y administrar los recursos propios de un municipio de manera eficiente y eficaz, con visión de desarrollo. (SISMAP Municipal, 2016, pág. 101).

Por tanto, las municipalidades son muy importantes dentro de la sociedad, ya que tienen la facultad de tomar decisiones para tener un buen desarrollo integral, armónico y así brindar una buena calidad de vida de los habitantes.

c. El municipio

El municipio es fundamental dentro de las gestiones turísticas que se llevan a cabo dentro de un determinado territorio, ya que de manera progresiva asumen la función de promoción del desarrollo y la actividad económica local.

> Es un actor clave para la gestión del turismo. El desarrollo del turismo en diversos territorios tiene un actor relevante en los ámbitos vinculados a la gestión, planificación y desarrollo de esta actividad a nivel local, ya que conocen la oferta, atributos y potencialidades que tienen para su desarrollo desde una perspectiva territorial. El turismo como actividad socio – económica creciente a nivel nacional, genera la necesidad de que los municipios tengan un protagonismo en los procesos de desarrollo a nivel local, a partir de las potencialidades y oportunidades que brinda el territorio comunal, siendo fundamentales los instrumentos de planificación existentes. (Rodriguez, 2015, pág. 39).

Por lo tanto, el municipio es una entidad territorial, que tiene autonomía política, fiscal y administrativa y su objetivo principal es establecer el bienestar de la sociedad y el mejoramiento de la calidad de vida de toda la población.

d. Relación Público – Privado y La participación ciudadana

La participación ciudadana es indispensable dentro de este contexto ya que nos permite generar un espacio permanente de dialogo participativo con distintas ideologías de cada integrante de la sociedad.

> La participación, por parte de la sociedad civil, en los asuntos públicos de nuestro país es un derecho fundamental, reconocido por los tratados y pactos internacionales suscritos por el Estado, los cuales establecen que toda persona que tiene derecho a participar en los asuntos públicos de su país. Es importante promover la participación ciudadana en la toma de decisiones de la esfera pública. Sobre todo, teniendo en cuenta que la sociedad civil, en su conjunto o en forma particular, es la parte activa e institucionalizada del Estado. Por tanto, es importante que los ciudadanos mediante sus aportes y/o críticas ayuden a construir una base firme e importante en la toma de decisiones públicas. (Valdiviezo, 2013, págs. 9-10).

Interpretando lo mencionado, la participación ciudadana cumple un rol muy importante dentro de la sociedad ya que con la participación individual o colectiva de la ciudadanía se realizará un buen desarrollo turístico.

1.8.1.3. Dimensiones de la gestión turística.

1.8.1.3.1. La planificación.

La panificación es un proceso mediante el cual se puede lograr un objetivo a través de procedimientos que se realizaran de inicio a fin.

La planificación se estructura a partir de cuatro elementos, necesarios y suficientes para su comprensión. Estos elementos son: proceso, eficiencia, plazos y metas. En esa perspectiva, se entiende como planificación al proceso sistematizado, a través del cual es posible dar mayor eficiencia a una actividad

> a fin de alcanzar en un plazo mayor o menor el conjunto de metas establecidas. (Díaz & Martins, 2015, pág. 134).

La planificación también se puede considerar como una herramienta que podemos utilizar para realizar diferentes gestiones.

> La planificación es una herramienta para la gestión del destino turístico. Constituye el proceso de desarrollo e implementación de planes que contribuyen al logro de los objetivos. Este proceso facilita y orienta la articulación de los actores en los diferentes niveles de gestión: nacional, regional y local. Los agentes turísticos tienen la responsabilidad de participar en la planificación del destino turístico y lo hacen activamente a través del ente gestor, asumiendo responsabilidades de manera coordinada. (Destinos Turísticos, 2014, pág. 13).

Por lo tanto, la planificación es el proceso que nos va a permitir tener una perspectiva más clara de los objetivos, las aspiraciones de la comunidad y la implementación de mejores criterios para el uso del territorio con compromiso en las actividades de turismo.

a. La planificación turística.

La planificación turística desde otra perspectiva se puede considerar como el proceso ordenado para alcanzar el crecimiento del desarrollo turístico.

> La planificación y el desarrollo turístico de los destinos deben ser abordados desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta los múltiples factores que intervienen y en especial, el papel de cada una de las partes interesadas desempeña en la configuración de un sector que cada día toma mayor relevancia en el desarrollo económico de las regiones, especialmente en aquellos países con altas potencialidades turísticas que han encontrado en él

> un motor para impulsar sus economías, permitiendo la generación de ingresos, el avance de las comunidades locales y por ende, el mejoramiento de la calidad de vida de la población. (Toro, Galán , Pico, Rozo, & Suescún, 2015, pág. 132).

Por lo tanto, la planificación turística es un factor fundamental para el desarrollo turístico, es por eso que se debe dar énfasis porque garantiza la integración del turismo en la sociedad.

b. Gestión ambiental

La gestión ambiental surge con la finalidad de cuidar, proteger y conservar el medio ambiente. De esta manera se enfoca en todos los problemas medioambientales que existen en nuestra sociedad.

Según Carballo & Castroman (2016) nos indica.

> La solución a los problemas medioambientales más relevantes no es un antojo de ecologistas o personas excesivamente preocupadas por el medio ambiente, sino que es un requisito para la supervivencia y bienestar de las futuras generaciones. Por lo tanto, toda la sociedad debe contribuir a solucionarlos, incluyendo a empresas y organizaciones. Existen distintos ámbitos de actuación en los que las empresas pueden actuar para gestionar el medio ambiente. En el ámbito de operaciones, son posibles prácticas como: La selección de medios de transportes más respetuosos con el medio ambiente, la eliminación responsable de los residuos, el uso de materiales ecológicos en la fase de empaquetado y la consideración de criterios medioambientales en la selección de proveedores. (pág. 47 – 49).

Por tanto, si las empresas implementaran un sistema de gestión ambiental y se preocuparan por reducir sus impactos ambientales, aumentarían su eficiencia para

conseguir mejoras tanto económicas como ambientales, eso implica que no estarían invirtiendo en vano ya obtendrían muchos beneficios.

c. Sistema de Gestión ambiental en la administración pública.

El Sistema Nacional de Gestión Ambiental es el conjunto de políticas y normas mediante el cual se organizan las funciones y competencias ambientales de las entidades públicas.

> Un sistema de gestión ambiental en las administraciones públicas sirve para: Garantizar el cumplimento de la legislación ambiental que le afecte, definir la política ambiental de la entidad, identificar y prevenir los efectos negativos que la actividad de la administración que produce sobre el medio ambiente y analizar los posibles riesgos potenciales como consecuencia de impactos ambientales accidentales que pueda producir, definir objetivos generales y específicos, planificar anualmente las medidas orientadas a la consecución de los objetivos establecidos y llevarlas a cabo, fijar los recursos económicos y humanos necesarios, evaluar los resultados que se vayan obteniendo y fijarse nuevos objetivos (mejora continua), sensibilizar y capacitar a la plantilla de la Administración para participar activamente en la respuesta individual y colectiva a los impactos ambientales de su actividad. (Asín, 2019, págs. 1-2)

Por lo tanto, implementar un sistema de gestión ambiental contribuirá a un mejor cuidado del medio ambiente y la administración pública puede contribuir creando normas que exijan a las demás empresas a sensibilizar a toda la población.

d. Beneficios de los sistemas de gestión ambiental.

La implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en las entidades generará muchos beneficios a corto y largo plazo.

> La implementación de un sistema de gestión ambiental conlleva un esfuerzo para las organizaciones, ya que para ello necesitara disponer de tiempo, recursos humanos y económicos. Los beneficios más importantes para las organizaciones participantes son: reducción de costes y beneficios intangibles. (Navas, 2018, págs. 140 - 141).

Finalmente, un sistema de gestión ambiental puede traer muchos beneficios para la empresa, pero lo más importante es que traerá beneficios para la sociedad y la protección del medio ambiente.

e. Etapas en la implementación del sistema de gestión ambiental.

Toda implementación de un sistema tiene etapas o procesos, las cuales le conllevaran al buen desarrollo y el cumplimiento de objetivos.

> La implementación del sistema de gestión ambiental tiene las siguientes etapas: Planificar (se establecen los procesos, metas necesarias para conseguir los resultados de acuerdo a la política ambiental establecida y la legislación urgente. Hacer (implementar los procesos establecidos).Verificar (seguimiento, medición e informe de los objetivos, metas, requisitos legales) y actuar (gestionar acciones de mejora continua). (Navas, 2018, pág. 149).

En base a lo mencionado, para llevar a cabo dicha implementación primero debe planificar, luego hacer todo lo que se ha planificado, seguidamente verificar que se desarrolle con normalidad y finalmente actuar para el cumplimiento de los objetivos o metas trazadas.

1.8.1.3.2. Los Recursos Humanos.

Las municipalidades en la actualidad deben contar con recursos humanos motivados y competentes, así como también deben tener una buena organización administrativa con la finalidad de cumplir las expectativas de los ciudadanos.

> Los recursos humanos constituyen, así el factor fundamental de las políticas de generación de conocimiento y modernización. En muchas organizaciones, significa cambiar la cultura de la organización y, por tanto, incidir sobre valores y actitudes de las personas que trabajan en el sector público, al respecto, no existen fórmulas mágicas para este propósito y menos para organizaciones del tamaño y la complejidad de la administración pública. Para llevar adelante este complejo proceso de modernización resulta indispensable una adecuada "Planificación de recursos humanos". (Delaux, 2017, pág. 9).

En las municipalidades se desarrolla la Gestión de recursos humanos como un proceso fundamental de la gestión, para seleccionar personal eficiente y capaz de cumplir con las expectativas del trabajo.

> La gestión de recursos humanos es la responsable de ofrecer en los gobiernos locales el personal, en calidad y cantidad, para satisfacer las demandas del trabajo dentro de la misma, con criterio de eficiencia administrativa, económica, técnica y humana de esa manera, desarrollar los procesos de producción o servicios de manera oportuna y efectiva. Su función va mucho más allá de contratar empleados. Es gestora del insumo más importante de una institución, el personal humano. (SISMAP Municipal, 2016, pág. 2)

Por lo tanto, el recurso humano es realmente importante en una empresa u organización, ya que sin ellos podríamos decir que no habría empresa, porque gracias a su esfuerzo y desempeño laboral la empresa crecerá y brindará más oportunidades laborales dentro de la sociedad.

1.8.1.3.3. El Turismo.

El turismo se ha convertido en una tendencia a nivel mundial, ya que actualmente muchas personas aprovechan las vacaciones para viajar y conocer nuevos lugares, ya sean solos, con la familia o con las amistades.

> El turismo es un fenómeno mundial de carácter extraordinariamente complejo y muy difícil de delimitar por cuanto que, en su conformación intervienen agentes de diversa índole, muchos de ellos propios e internos, pero otros a modo de factores completamente exógenos al mismo, lo que no va a hacer sino acentuar su carácter poliédrico. (Zalvide, 2018, pág. 19)

Asimismo, el turismo se ha vuelto una actividad muy común para las personas ya que lo pueden realizar en cualquier temporada del año.

> El turismo es una actividad que tiene lugar dentro del tiempo libre, que está inserto en las actividades de ocio y que, como tal, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población, una vez que está ha logrado satisfacer sus necesidades mínimas de subsistencia y alcanzado buenas condiciones de salud, vivienda y educación. (Feijoó, 2018, pág. 39).

Por lo tanto, el turismo se ha convertido en un fenómeno social el cual involucra a las personas, el tiempo y los lugares de destino. Asimismo, el turista es libre de elegir su lugar de destino que cumpla sus expectativas y se sienta a gusto durante el tiempo de su estancia y disfrute de los atractivos turísticos.

1.8.1.1.1. La comunicación

La comunicación juega un papel muy importante dentro de la vida de los seres humanos ya que a través de ello podemos relacionarnos con los demás, conocer personas, compartir experiencias, hacer amistades, entre otros.

> La comunicación en el ámbito del turismo colabora con los grupos de trabajo internos para otorgar una calidad de servicio con sello propio que eleve los niveles de atención y se constituye como un factor de competencia a la hora de distinguir una empresa de otra o un destino de otro. La comunicación turística son todas aquellas acciones que permiten a los destinos y/o empresas transmitir no solo la información turística habitual, sino además el conjunto de simbologías, signos y relatos necesarios para generar atracción. (Feijoó, 2016, págs. 27 - 28).

La comunicación dentro del entorno social cumple distintas funciones que a continuación se darán a conocer para una mejor comprensión:

> La comunicación puede tener funciones positivas para el desarrollo de la sociedad como también funciones negativas para el mismo. Los usos más evidentes de la comunicación en la sociedad, en la literatura pertinente, tienen la función de mantener a la población informada (vigilancia), permitir su participación en las decisiones (política), interpretar los acontecimientos (interpretación), distribuir normas y directivas (prescripción), aumentar el conocimiento y dominio de la tecnología (enseñanza), gozar de placeres estéticos, situaciones estimulantes, etc. (Díaz & Martins, 2015, pág. 233).

Por lo tanto, los seres humanos necesitan comunicarse para poder trasmitir información, compartir ideas; las cuales le ayudaran a desenvolverse dentro de la sociedad porque desarrollaran potencialidades a través de las experiencias adquiridas.

1.8.2. Calidad de servicio.

La calidad de servicio incluye todas las interacciones de una empresa con sus clientes y socios, a ello se le suma el papel importante en la comprensión de cómo brindar un

excelente servicio, ya que captura lo que los empleados experimentan en términos de prácticas organizacionales con respecto a la entrega de servicios. No obstante, también influye en la motivación de los empleados con respecto al comportamiento del servicio.

> El término calidad usualmente se emplea como adjetivo, sin embargo, es un sustantivo. La calidad es buena o es mala. Tradicionalmente, la calidad en un producto o servicio ha significado una aptitud para el uso deseado. Por sí sola, la calidad es la descripción de algún producto o servicio no infiriendo nada bueno a malo. La calidad no es un valor, sin embargo, muchas veces se lo confunde con la palabra satisfacción que produce el producto o servicio al ser consumido. Una revisión de los distintos conceptos de calidad existentes, permite identificar cuatro aproximaciones principales a la calidad: basada en el producto, basada en el proceso, orientada al cliente y basada en el valor. Aunque estas distintas aproximaciones recogen gran parte de los estudios sobre calidad, la aplicación de las mismas a las actividades de servicios, y en concreto a las actividades turísticas, se hace difícil debido a las características específicas de las mismas. (Castellucci, 2015, pág. 32).

Acorde a lo citado, la calidad de servicio se encuentra orientada a la actividad que las empresas de hoy en día brinden servicios confiables y fiables con una interrupción mínima para el usuario final. Asimismo, se debe de incluir aplicaciones como voz, video, intercambio de archivos y transmisión de datos se han convertido cada vez más en parte de nuestra vida cotidiana, significando que la calidad de servicio se ha vuelto cada vez más importante.

Según Cayo y Arcaya (2015) la calidad de servicio es un concepto abstracto y complejo de definir, ya que diferentes autores lo enfocan como la percepción del

cliente o consumidor, frente a un producto o servicio ofrecido, en ese sentido, resulta indispensable que los clientes entren en la perspectiva de comparar los servicios recibidos.

En definitiva, la calidad de servicio se encontrará enfocado en la percepción que posee el usuario frente al servicio, bien, o producto que ofrece la empresa, que enfocado al sector turismo, se subdividiría en el entorno urbano y natural, infraestructura, restaurantes y hospedajes. En ese sentido la calidad de servicio permite crear políticas para los mejores administradores de los procesos, priorizar ciertas aplicaciones de acuerdo con sus necesidades comerciales centrales, asignando mayor importancia a la satisfacción de los clientes.

1.8.2.1.Dimensiones de la Calidad de servicio.

De acuerdo con Cayo y Arcaya (2015), la Calidad de servicio posee las siguientes dimensiones: calidad del entorno urbano y natural, infraestructura, restaurante y hospedaje.

1.8.2.1.1. Calidad de entorno urbano y natural

La calidad del entorno en el que la gente vive, trabaja y juega influye en gran medida en la calidad de vida misma. El medio ambiente puede ser satisfactorio y atractivo; y proporcionar un espacio para el desarrollo del turismo o simplemente todo lo contrario.

De acuerdo con Cayo y Arcaya (2015), la calidad del entorno engloba la belleza de los pueblos, ciudades y demás ambientes naturales, a fin de mantener una armonía social entre los habitantes y turistas que concurren a dichos lugares, en ese sentido, la calidad de entorno suma aspectos tales como trato al personal brindado por los guías de turismo, si los guías se comunican bien con el idioma natural del

visitante, la puntualidad de itinerarios, y el conocimiento amplio de lugares turísticos tanto en la ciudad como en las áreas naturales.

Generalmente, se refiere a la comparación de las expectativas del servicio de un cliente en lo que respecta al desempeño de una empresa. Una organización con un alto nivel de calidad de servicio probablemente sea capaz de satisfacer las necesidades de los clientes y al mismo tiempo seguir siendo económicamente competitiva en su respectiva industria. Las empresas exitosas que siguen siendo competitivas y relevantes en el mercado trabajan de manera proactiva para obtener información de su base de clientes actual o potencial, de modo que puedan asegurarse de que están satisfaciendo sus necesidades. La calidad de servicio resalta los estándares deben reflejar y proporcionar orientación sobre lo que debe suceder, lo que queremos aplicar o replicar, en todas las interacciones con los clientes.

a. Medio ambiente.

El medio ambiente es el espacio dentro del cual se desarrolla la vida de los seres vivos. Por eso debemos de cuidarlo y evitar la destrucción del mismo, y para lograrlo tenemos que realizar un buen uso de los recursos naturales.

> La preservación del medio ambiente, minimizando el impacto ambiental de las actividades de las empresas y organizaciones es otra prioridad para la Responsabilidad Social. La existencia de más personas y cada vez más perjudiciales para la salud del planeta ha propiciado que exista una serie de problemas ambientales que ponen en peligro la supervivencia humana y del resto de especies con la que compartimos el planeta a largo plazo. Algunos de estos más relevantes son: reducción de la capa de ozono, cambio climático, agotamiento y sobreexplotación de los recursos naturales, contaminación y

> aumento de residuos, vertidos y emisiones, pérdida de biodiversidad, perdida de suelo, deforestación. (Carballo & Castroman, 2016, págs. 37- 41)

Finalmente, las consecuencias pueden ser drásticas si no cuidamos del medio ambiente, por eso es importante que las personas tomen conciencia en el cuidado del medio, para garantizar que la vida se mantenga y llegue intacta a las futuras generaciones.

1.8.2.1.2. Calidad de infraestructura

La infraestructura refiere a la imagen percibida de la organización a primera vista, es por ello que resulta necesario velar por el cuidado, higiene, y ambientación del local, partiendo desde ese punto, la infraestructura en el sector turístico vela por la creación y capacitación de establecimientos que promueva la identidad cultural de la región, a fin de revivir costumbres y perdurar la cultura.

De acuerdo con Cayo y Arcaya (2015) promueve la construcción de lugares de venta de regalos o recuerdos para los turistas que suelen visitar las ciudades, parques, centros históricos, paisajes, entre otros, a fin de consolidar un adecuado flujo económico en los pobladores.

En definitiva, la calidad de la infraestructura toma un papel importante durante la venta de artesanía, ya que es una actividad propia de la creatividad popular e identidad nacional, además es considerado como una fuente de empleo, sobre todo para el sector con escases de oportunidad laboral. Es en ese sentido, la importancia que cumple las municipalidades para fortalecer e impulsar dicha actividad en la región es fundamental.

1.8.2.1.3. Calidad de servicio de restaurante

Es considerada como una parte fundamental para alcanzar el éxito del desempeño de las actividades realizadas por las empresas dedicadas a la venta de comida tradicional

de la región, en ese sentido el cálculo de grado de satisfacción de los comensales se encuentra relacionado con la manera en el que, el servicio fue otorgado; el sabor, la higiene, la eficiencia y la atención con el que fue entregado.

De acuerdo con Cayo y Arcaya (2015) considera que la limpieza en el lugar en donde se consume alimentos es la condición más relevante para que el turista se encuentre satisfecho con el servicio que recibe, es en ese sentido, que la calidad de servicio incluye aspectos tales como la comida típica, comida internacional, precio del alimento, cordialidad de atención, rapidez en la atención, y salud en la preparación.

En definitiva, la calidad de servicio del restaurante analiza la cantidad de oferta del producto, limpieza con el cual el servicio es entregado, así como la atención del mesero a los turistas que llegan de viaje a la región. En ese sentido, es necesario conocer las necesidades y expectativas de los clientes, a fin de brindar un servicio de calidad.

1.8.2.1.4. Calidad de servicio de hospedaje.

Es considerado como una de las estrategias más aplicadas dentro del sector turístico, ya que marca la diferencia dentro de la competencia entre las distintas cadenas hoteleras de la región brindando una experiencia vivida dentro del hotel, ya que se conoce como las necesidades y expectativas de los turistas.

De acuerdo con Cayo y Arcaya (2015) la limpieza de los establecimientos es un aspecto muy importante para los turistas, así como de la seguridad tanto de los que se hospedan como de sus pertenencias, a fin de que el turista se encuentre satisfecho con el lugar que se hospeda, en ese aspecto, los turistas buscan analizar el precio del mismo, trato personal, agua caliente, seguridad, cadenas hoteleras, comodidad, limpieza, e infraestructura del hospedaje.

En definitiva, la calidad de servicio de hospedaje, se caracteriza por analizar la satisfacción de los turistas frente a la oferta de servicios, limpieza de los ambientes tales como las habitaciones, sala de espera, comedor, entre otros; y cumplir las expectativas exigidas con respecto a la calidad de los servicios que demandan los usuarios.

1.9. Definición de términos básicos.

Planificación: "Es un proceso, un conjunto de fases por medio de los cuales se realiza una operación" (Díaz & Martins, 2015, pág. 134).

Calidad de servicio: Es la percepción del cliente o consumidor, frente a un producto o servicio ofrecido (Cayo & Arcaya, 2015).

Comunicación: "La comunicación es el intercambio de mensajes con posibilidades de retorno no mecánicos entre polos, igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad" (Díaz & Martins, 2015, pág. 95).

Recursos Humanos: "Satisfacción de los empleados, absentismo laboral, rendimiento, productividad, etc." (Pereda & Berrocal, 2018, pág. 121).

Turismo: "Es el conjunto de las relaciones y fenómenos a consecuencia del desplazamiento y permanencia de las personas fuera de su domicilio" (Zalvide, 2018, pág. 39).

Comunicación turística: "La comunicación turística son todas aquellas acciones que permiten a los destinos y/o empresas transmitir no solo la información turística habitual, sino además el conjunto de simbologías, signos y relatos necesarios para generar atracción". (Feijoó, 2016, págs. 27 - 28).

Calidad del entorno urbano y natural: Engloba la belleza de los pueblos, ciudades y demás ambientes naturales, a fin de mantener una armonía social entre los habitantes y turistas que recurren a dichos lugares (Cayo & Arcaya, 2015).

Calidad de infraestructura: Promueve la construcción de lugares de venta de regalos o recuerdos para los turistas que suelen visitar las ciudades, parques, centros históricos, paisajes, entre otros (Cayo & Arcaya, 2015).

Calidad de servicio de restaurante: La limpieza en el lugar en donde se consume alimentos es la condición más relevante para que el turista se encuentra satisfecho con el servicio que recibe (Cayo & Arcaya, 2015).

Calidad de servicio de hospedaje:

La limpieza de los establecimientos es un aspecto muy importante para los turistas, así como de la seguridad tanto de los que se hospedan como de sus pertenencias (Cayo & Arcaya, 2015).

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Es de tipo básica, acorde con Valderrama (2018) es conocida también como "investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica" (p. 164). Es por ello, que la presente investigación buscara incrementar los conocimientos con respecto a la gestión turística dentro de la Municipalidad Provincial de Huamanga - 2019, y crear estrategias frente a la calidad de servicio de los turistas.

2.1.2. Enfoque de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, porque en el procesamiento y análisis de datos se utilizó la estadística; de acuerdo al planteamiento del problema, fue una investigación de tipo básica. A lo que Díaz (2008) afirma que: es aquel que no tiene propósito aplicativo inmediato, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo

contribuye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (pág. 43)

2.1.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación del presente estudio, estuvo ubicado en el nivel descriptivo -correlacional. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que el estudio descriptivo describe las características de una variable de estudio, y el estudio correlacional busca conocer la relación entre dos variables. Es decir, el presente estudio presenta los resultados descriptivos de forma individualizada sobre las variables gestión turística y calidad de servicio, así como la correlación entre sus dimensiones.

2.1.4. Diseño de investigación

La investigación presentó un diseño no experimental – transversal. Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. (Palella & Martins, 2012, pág. 87) "Son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. Esta investigación puede ser descriptiva o explicativa" (Bernal, 2010, pág. 118).

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

La población de nuestra investigación estuvo conformada por los pobladores de la provincia de Huamanga siendo un total de 160 566 personas entre 18 a 60 años de edad, según el INEI.

2.2.2. Muestra

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 383 personas de la población de la Provincia de Huamanga. Para poder calcular la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \text{ x } p \text{ x } q \text{ x } N}{E^2(N-1) \; + \; Z^2 \text{ x } p \text{ x } q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = Valor critico correspondiente un coeficiente de confianza de la distribución normal.

N = Número de población.

p = Eventos favorables.

q = Eventos no favorables

E = Error de muestra

Reemplazando datos en la formula.

N = 160 566 personas entre 18 y 60 años.

Z = 1.96. Para un nivel de confianza del 95%

p = 0.50

q = 0.50

E = 5% = 0.05%

$$n = \frac{1.96^2 \text{ x } 0.50 \text{ x } 0.50 \text{ x } 160566}{0.05^2 (160566 - 1) \; + \; 1.96^2 \text{ x } 0.50 \text{ x } 0.50}$$

n =	**3.8416**	*****	**0.25**	*****	**160566**
	0.0025	*****	**160565**	**+**	**0.9604**

n =	**154207.5864**	**383**
	402.37	

$$n = 383$$

2.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento que se utilizó en la presente investigación fue un cuestionario politómico, el cual nos permitió obtener datos importantes.

Tabla 3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	**Técnicas**	**Instrumentos**
Gestión Turística	Encuesta	Cuestionario
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.

2.4.1. Validez.

Una vez que se ha definido y diseñado los instrumentos y procedimientos de recolección de datos, atendiendo al tipo de estudio de que se trate, antes de aplicarlos de manera definitiva en la muestra seleccionada, es conveniente someterlos a prueba, con el propósito de establecer la validez de estos, en relación al problema investigado. (Balestrini, 1997, pág. 140)

2.4.2. Confiabilidad.

"La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales" (Hernández et al., 2014, pág. 200).

2.5. Método de análisis de datos.

El método que se empleó para analizar los datos obtenidos de la aplicación del instrumento estuvo determinado por los siguientes procedimientos:

- Clasificación de la información.
- Análisis documental.
- Estadística descriptiva.
- Estadística correlacional.
- Presentación de cuadros y gráficos.

2.6. Aspectos éticos.

La presente investigación, cumplió con los principios éticos, es así que, en la información extraída para el marco teórico y antecedentes, se respetó los derechos de autor. Así mismo los participantes de las encuestas estuvieron de acuerdo en brindar la información.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Gestión turística.

Tabla 4

Gestión turística.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	67	17.5	17.5
Casi Nunca	87	22.7	40.2
A veces	114	29.8	70
Casi Siempre	77	20.1	90.1
Siempre	38	9.9	100
Total	383	100	

Nota: Cuestionario aplicado

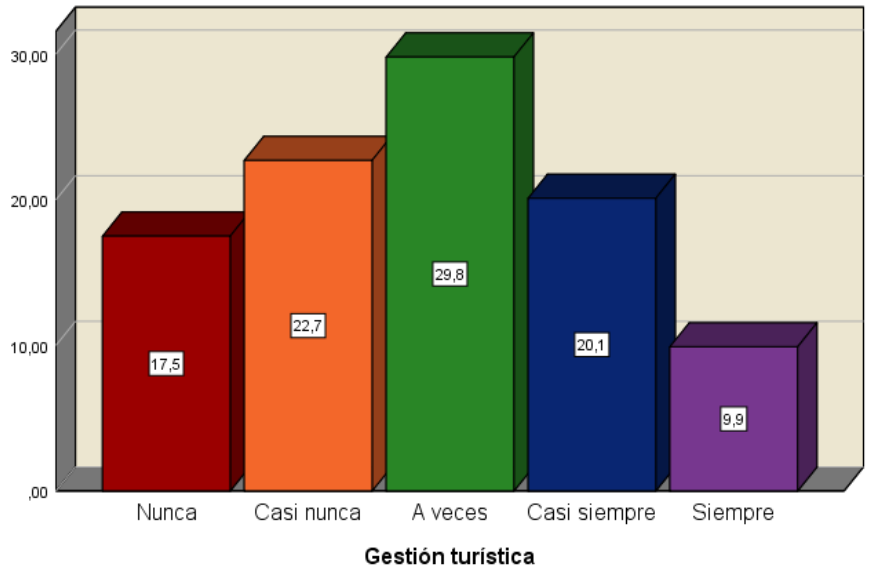

Figura 1 Gestión turística

Interpretación:

En la tabla 4 y la figura 1 se muestra que del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 17.5% consideró que la municipalidad nunca contribuye con la gestión turística de la provincia, el 22.7% señaló que casi nunca, el 29.8% indicó que a veces, el 20.1% evidenció que casi siempre, y el 9.9% afirmó que siempre.

3.1.1.1.Dimensión: Planificación.

Tabla 5

Planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	43	11.2	11.2
Casi Nunca	110	28.7	39.9
A veces	135	35.2	75.2
Casi Siempre	75	19.6	94.8
Siempre	20	5.2	100.0
Total	383	100	

Nota: Cuestionario aplicado

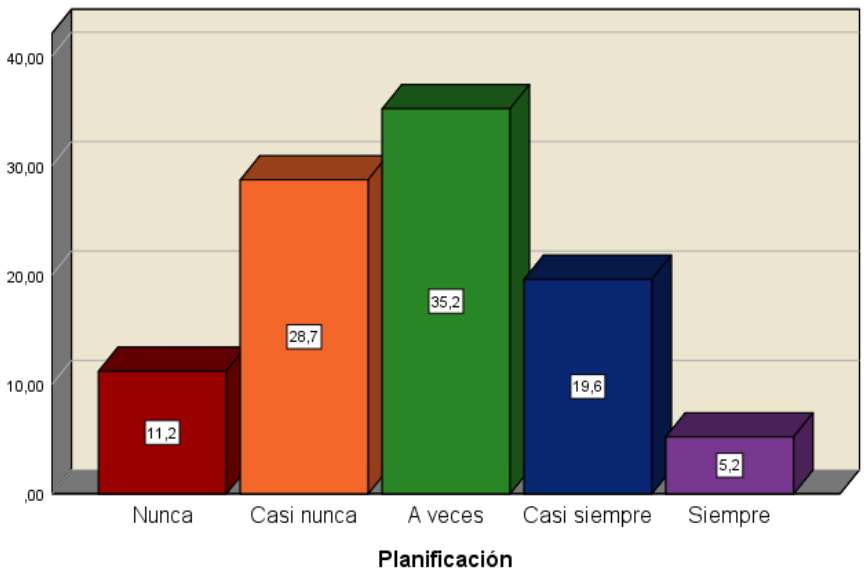

Figura 2 Planificación

Interpretación:

En la tabla 5 y la figura 2 se detallan los resultados ante las interrogantes: ¿Participa Ud. en actividades que promueva la cultura local, tales como folclore, festividades patronales, talleres artesanales, etc. desarrolladas por la municipalidad?, ¿Considera importante la existencia de un inventario turístico realizado por la municipalidad?, y Ud. aplica las buenas prácticas ambientales (reúso de papel impresos, reciclajes de desechos, programas de irrigación, abono de jardines), propuestas por la municipalidad. A la cual del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 35.2% consideró que a veces participan y que no es importante la existencia de un inventario turístico, el 28.7% señaló que casi nunca, el 19.6% indicó que casi siempre y el 11.2% nunca, y el 5.2% siempre. Con ello se logra identificar que las personas de la Provincia de Huamanga generalmente no participan en actividades que promueva la cultura local y consideran que no es importante la existencia de un inventario turístico realizado por la Municipalidad.

3.1.1.2.Dimensión: Recursos humanos.

Tabla 6

Recursos Humanos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	62	16.2	16.2
Casi Nunca	135	35.2	51.4
A veces	112	29.2	80.7
Casi Siempre	66	17.2	97.9
Siempre	8	2.1	100.0
Total	75	100	

Nota: Cuestionario aplicado

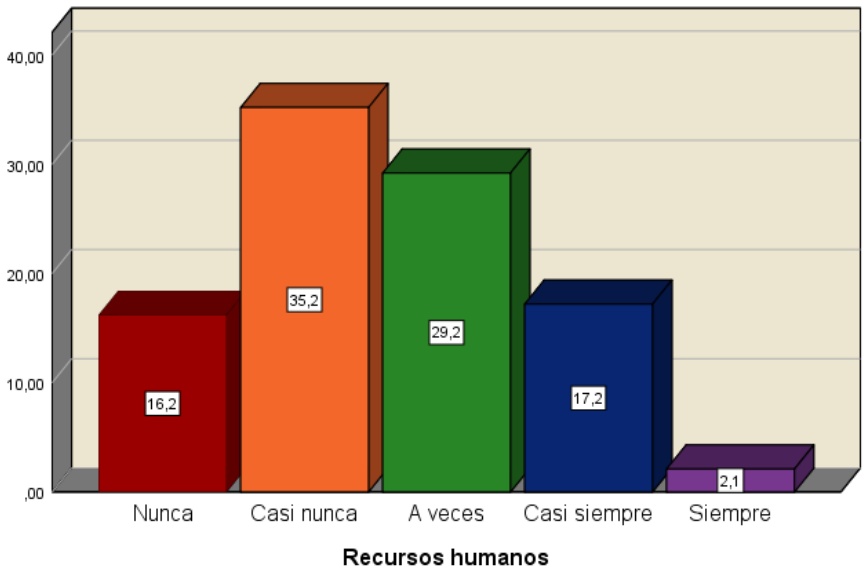

Figura 3 Recursos Humanos

Interpretación:

En la tabla 6 y la figura 3 se detallan los resultados ante las interrogantes: ¿Participa Ud. en capacitaciones de interés turístico realizadas por la Municipalidad? y ¿Está de acuerdo Ud. que el recurso humano de la municipalidad debe estar capacitado para desarrollar iniciativas del interés turístico? Se muestra que del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 35.2% indicó que casi nunca participa en capacitaciones de interés turístico y que el recurso humano casi nunca está capacitado para desarrollar iniciativas del interés turístico, el 29.2% señaló que a veces, el 17.2% manifestaron que casi siempre, el 16.2 nunca, y el 2.1% coincidieron que siempre. Por lo tanto, las personas de la Provincia de Huamanga la gran mayoría no participa en capacitaciones de interés turístico realizadas por la Municipalidad, asimismo opinan que el recurso humano de la municipalidad no está capacitado para desarrollar iniciativas del interés turístico.

3.1.1.3.Dimensión: Turismo.

Tabla 7

Turismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	65	17.0	17.0
Casi Nunca	134	35.0	52.0
A veces	104	27.2	79.1
Casi Siempre	68	17.8	96.9
Siempre	12	3.1	100.0
Total	383	100	

Nota: Cuestionario aplicado

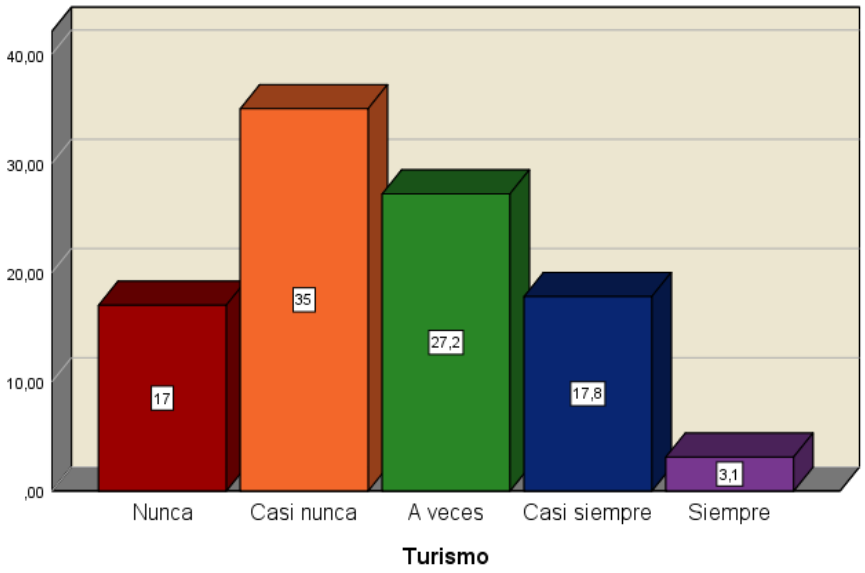

Figura 4 *Turismo*

Interpretación:

En la tabla 7 y la figura 4 se detallan los resultados ante las interrogantes: ¿Está de acuerdo Ud. en que debe existir una Unidad de Turismo dentro de la municipalidad que dirija, controle y ejecute iniciativas de interés turístico? y ¿Cree usted que la municipalidad desarrolla adecuadamente la Gestión Turística?, a lo cual del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 35% consideró casi nunca, el 27.2% señaló que a veces, el 17.8% afirmó que casi siempre, el 17% nunca, y el 3.1% siempre. Por consiguiente, se muestra que las personas de la Provincia de Huamanga no quieren que exista una unidad de turismo e indican que la Municipalidad no desarrolla una adecuada gestión turística.

3.1.1.4.Dimensión: Comunicación.

Tabla 8

Relación Público - Privado y participación ciudadana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	58	15.1	15.1
Casi Nunca	129	33.7	48.8
A veces	123	32.1	80.9
Casi Siempre	61	15.9	96.9
Siempre	12	3.1	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado

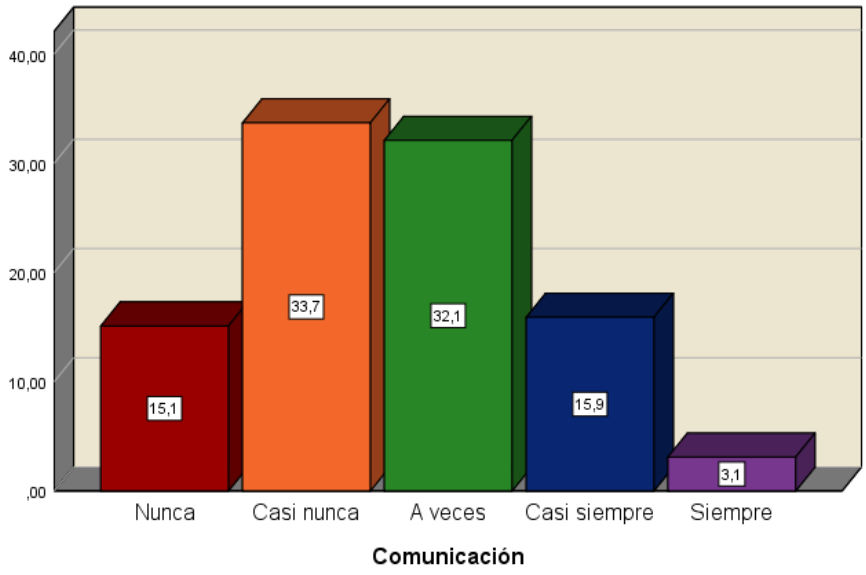

Figura 5 Comunicación

Interpretación:

En la tabla 8 y la figura 5 se detallan los resultados ante las interrogantes: Sabia Ud. que la Municipalidad Provincial de Huamanga elaboró un Plan de Desarrollo Turístico Local. ¿Está de acuerdo Ud. con los instrumentos de comunicación y promoción del destino turístico (trípticos, videos, reportajes, afiches, portal turístico, entre otros), realizado por la municipalidad?, se muestra que del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 33.7% consideró que casi nunca, el 32.1% señaló que a veces, el 15.9% refirió que casi siempre y el 15.1% establecieron que nunca, y el 3.1% siempre. Por tanto, las personas de la Provincia de Huamanga desconocían sobre este plan de desarrollo turístico local y por ende consideran que no debe continuar.

3.1.2. Calidad de servicio de destino

Tabla 9

Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	20	5.2	5.2
Casi Nunca	95	24.8	30.0
A veces	148	38.6	68.7
Casi Siempre	104	27.2	95.8
Siempre	16	4.2	100.0
Total	383	100	

Nota: Cuestionario aplicado

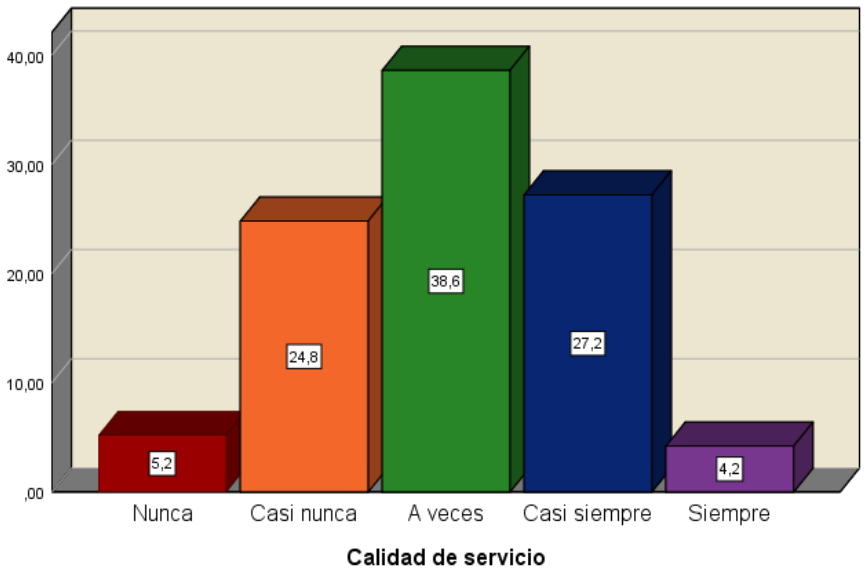

Figura 6 Calidad de servicio

Interpretación:

En la tabla 9 y la figura 6 se muestra que del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 38.6% consideró que a veces, el 27.2% señaló que casi siempre, el 24.8% casi nunca, el 5.2% nunca y el 4.2% siempre. Por tanto, las personas de la Provincia de Huamanga no se encuentran conforme con la calidad de servicio que brinda la provincia de Huamanga a sus turistas.

3.1.2.1.Dimensión 1: Calidad de entorno urbano y natural.

Tabla 10

Calidad de entorno urbano y natural.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	57	14.9	14.9
Casi Nunca	127	33.2	48.0
A veces	122	31.9	79.9
Casi Siempre	63	16.4	96.3
Siempre	14	3.7	100.0
Total	383	100	

Nota: Cuestionario aplicado

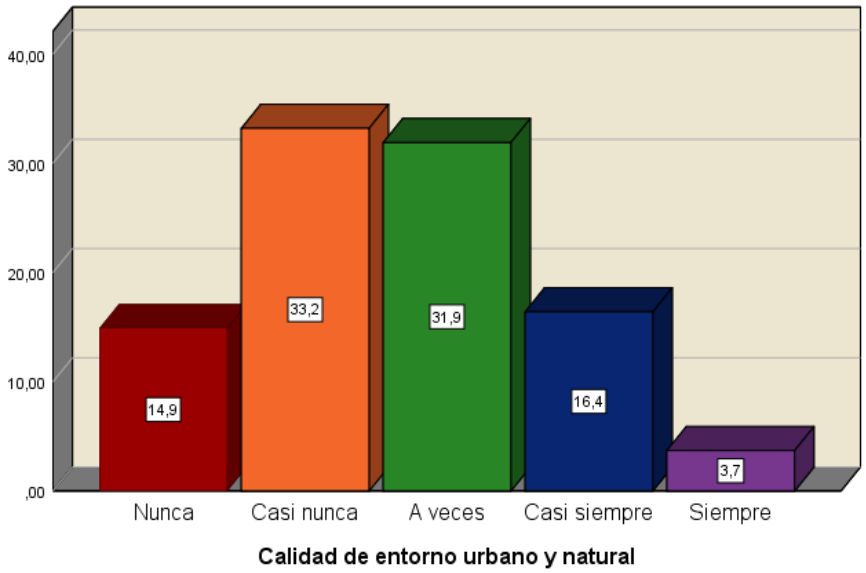

Figura 7 Calidad de entorno urbano y natural

Interpretación:

En la tabla 10 y la figura 7 se detallan los resultados ante las interrogantes: Considera que la calidad del entorno urbano cumple con las expectativas de los turistas que visitan el centro de la ciudad de Huamanga, y la municipalidad vela por la calidad del entorno natural cumple con las expectativas de los turistas, se muestra que del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 33.2% consideró que casi nunca, el 31.2% señaló que a veces, el 16.4% casi siempre, el 14.9% nunca y el 3.7% siempre. Por tanto, las personas de la Provincia de Huamanga no se encuentran conforme a la calidad de los entornos urbanos y naturales de la provincia de Huamanga.

3.1.2.2.Dimensión 2: Calidad de infraestructura.

Tabla 11

Calidad de infraestructura.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	23	6.0	6.0
Casi Nunca	129	33.7	39.7
A veces	143	37.3	77.0
Casi Siempre	76	19.8	96.9
Siempre	12	3.1	100.0
Total	383	100	

Nota: Cuestionario aplicado

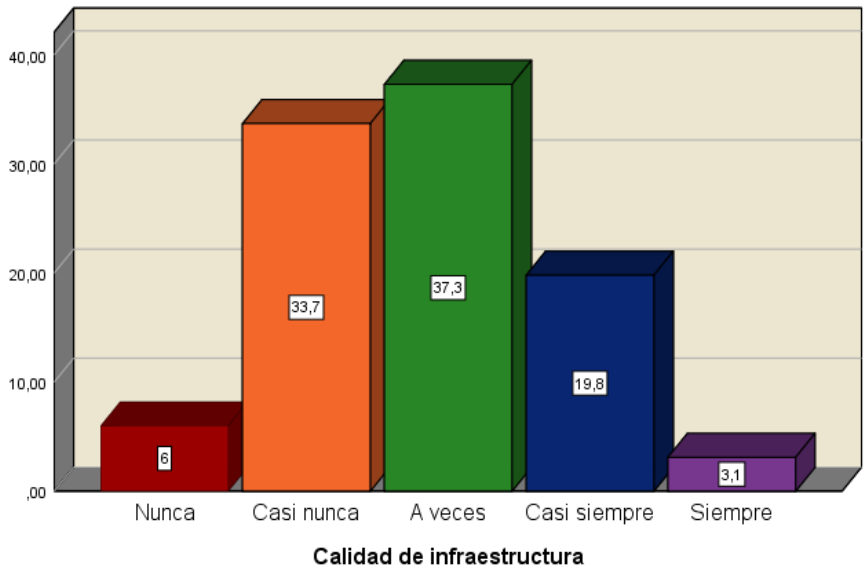

Figura 8 Calidad de infraestructura.

Interpretación:

En la tabla 11 y la figura 8 se detallan los resultados ante las interrogantes: La municipalidad promueve la venta de artesanía a los turistas de la ciudad de Huamanga, y la calidad de los eventos culturales promueve la identidad cultural, se muestra que del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 37.3% consideró que a veces, el 33.7% señaló que casi nunca, el 19.8% casi siempre, el 6% nunca y el 3.1% siempre. Por tanto, las personas de la Provincia de Huamanga no se encuentran conformes con el apoyo que brinda la municipalidad para la creación de ambientes para la comercialización de artesanías y demás artículos que representen la identidad de la región.

3.1.2.3.Dimensión 3: Calidad de servicio de restaurante.

Tabla 12

Calidad de servicio de restaurante.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	11	2.9	2.9
Casi Nunca	86	22.5	25.3
A veces	128	33.4	58.7
Casi Siempre	125	32.6	91.4
Siempre	33	8.6	100.0
Total	383	100	

Nota: Cuestionario aplicado

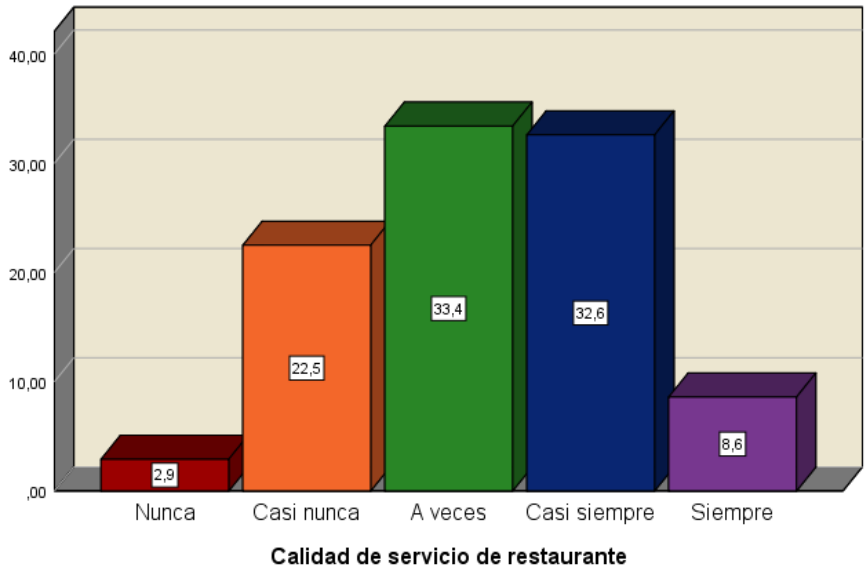

Figura 9 Calidad de servicio de restaurante

Interpretación:

En la tabla 12 y la figura 9 se detallan los resultados ante las interrogantes: Los restaurantes ofrecen variedad a disposición de un equipo y mobiliario de calidad, la limpieza suele ser una característica propia de los restaurantes de la ciudad de Huamanga, el trato del personal del restaurante es adecuado, se muestra que del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 33.4% consideró que a veces, el 32.6% señaló que casi siempre, el 22.5% casi nunca, el 8.6% siempre y el 2.9% nunca. Por tanto, las personas de la Provincia de Huamanga no se encuentran conformes con el servicio que algunos de los restaurantes regionales brindan a los turistas y población en general.

3.1.2.4.Dimensión 4: Calidad de servicio de hospedaje.

Tabla 13

Calidad de servicio de hospedaje.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	18	4.7	4.7
Casi Nunca	94	24.5	29.2
A veces	153	39.9	69.2
Casi Siempre	92	24.0	93.2
Siempre	26	6.8	100.0
Total	383	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado

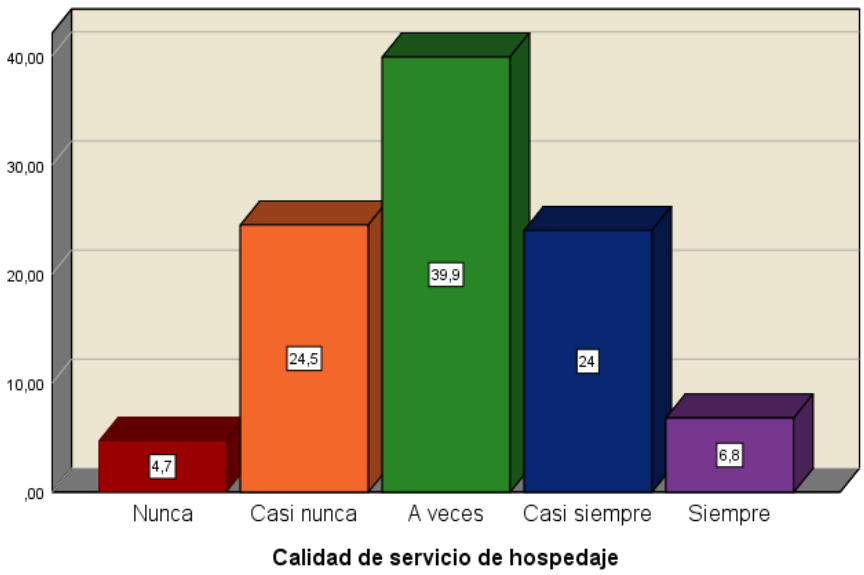

Figura 10 Calidad de servicio de hospedaje.

Interpretación:

En la tabla 13 y la figura 10 se detallan los resultados ante las interrogantes: Considera que la municipalidad vela por los hospedajes y la calidad servicio de desayuno, almuerzo y cena, la municipalidad vela por los hospedajes y la calidad servicio de desayuno, almuerzo y cena, y en los hospedajes se vela por la calidad en la atención del público, se muestra que del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 39.9% consideró que a veces, el 24.5% señaló que casi nunca, el 24% casi siempre, el 6.8% siempre y el 4.7% nunca. Por tanto, las personas de la Provincia de Huamanga no se encuentran conformes con el servicio que algunos hoteles que brindan a los turistas recurrentes durante épocas festivas y demás meses del año.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla 14
Normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión turística	,156	383	,000
Planificación	,180	383	,000
Recursos humanos	,215	383	,000
Turismo	,217	383	,000
Comunicación	,203	383	,000
Calidad de servicio de destino	,199	383	,000
Calidad de entorno urbano y natural	,201	383	,000
Calidad de infraestructura	,203	383	,000
Calidad de servicio de restaurante	,200	383	,000
Calidad de servicio de hospedaje	,207	383	,000

En la tabla 14 se evidencia la prueba de normalidad de los datos recopilados, los cuales mostraron un Sig. Menor del 5% para cada variable y dimensión de investigación, es decir que los datos no presentan una distribución normal, por tal motivo, se empleó la prueba de Rho de Spearman para determinar la correlación propuesta en cada uno de los objetivos planteados en la presente investigación.

3.3. Contrastación de la hipótesis de la investigación.

Prueba de hipótesis general.

Ho: No existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga - 2019.

Hi: Existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga - 2019.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

Prueba estadística

Tabla 15

Correlación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

			Gestión turística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión turística	Coeficiente de correlación	1.000	0.707
		Sig. (Bilateral)		0.000
		N	383	383
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.707	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.000	
		N	383	383

Regla de decisión

$p > \alpha = 5\% = 0.05$, se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha = 5\% = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho

Decisión

La tabla 15 se conserva un Sig. (Bilateral) de 0.000, siendo menor al nivel de significancia del 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es por ello que se corroboró que existe correlación significativa entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Además, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.707, el cual es una correlación positiva muy alta, es decir, es posible mencionar que, ante una mejor aplicación de las recomendaciones de la gestión turística, se tendrá una mejora en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Prueba de hipótesis especifica 1

Ho: No existe relación entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Hi: Existe relación entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

Prueba estadística

Tabla 16

Correlación entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

			Gestión turística	Calidad de entorno urbano y natural
Rho de Spearman	Gestión turística	Coeficiente de correlación	1.000	0.850
		Sig. (Bilateral)		0.000
		N	383	383
	Calidad de entorno urbano y natural	Coeficiente de correlación	0.674	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.000	
		N	383	383

Regla de decisión

$p > \alpha = 5\% = 0.05$, se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha = 5\% = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho

Decisión

La tabla 16 se conserva un Sig. (Bilateral) de 0.000, siendo menor al nivel de significancia del 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es por ello que se corroboró que existe correlación significativa entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Además, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.850, el cual es una correlación positiva muy alta, es decir, es posible mencionar que, ante una mejor aplicación de las recomendaciones de la gestión turística, se tendrá una mejora en la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Prueba de hipótesis especifica 2

Ho: No existe relación entre la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Hi: Existe relación entre la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

Prueba estadística

Tabla 17

Correlación entre la gestión turística y la calidad de servicio de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

			Gestión turística	Calidad de servicio de infraestructura
Rho de Spearman	Gestión turística	Coeficiente de correlación	1.000	0.503
		Sig. (Bilateral)		0.000
		N	383	383
	Calidad de servicio de infraestructura	Coeficiente de correlación	0.664	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.000	
		N	383	383

Regla de decisión

$p > \alpha = 5\% = 0.05$, se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha = 5\% = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho

Decisión

La tabla 17 se conserva un Sig. (Bilateral) de 0.000, siendo menor al nivel de significancia del 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es por ello que se corroboró que existe correlación significativa entre la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Además, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.503, el cual es una correlación positiva media, es decir, es posible mencionar que, ante una mejor aplicación de las recomendaciones la gestión turística, se tendrá una mejora en la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Prueba de hipótesis especifica 3

Ho: No existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Hi: Existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

Prueba estadística

Tabla 18

Correlación entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

			Gestión turística	Calidad de servicio de restaurante
Rho de Spearman	Gestión turística	Coeficiente de correlación	1.000	0.228
		Sig. (Bilateral)		0.000
		N	383	383
	Calidad de servicio de restaurante	Coeficiente de correlación	0.617	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.000	
		N	383	383

Regla de decisión

$p > \alpha = 5\% = 0.05$, se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha = 5\% = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho

Decisión

La tabla 18 se conserva un Sig. (Bilateral) de 0.000, siendo menor al nivel de significancia del 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es por ello que se corroboró que existe correlación significativa entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Además, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.228, el cual es una correlación positiva baja, es decir, es posible mencionar que, ante una mejor aplicación de las recomendaciones para la gestión turística, se tendrá una mejora en la calidad de servicio de restaurante en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Prueba de hipótesis especifica 4

Ho: No existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Hi: Existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0.05$

Prueba estadística

Tabla 19

Correlación entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

			Gestión turística	Calidad de servicio de hospedaje
Rho de Spearman	Gestión turística	Coeficiente de correlación	1.000	0.645
		Sig. (Bilateral)		0.000
		N	383	383
	Calidad de servicio de hospedaje	Coeficiente de correlación	0.670	1.000
		Sig. (Bilateral)	0.000	
		N	383	383

Regla de decisión

$p > \alpha = 5\% = 0.05$, se acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha = 5\% = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula Ho

Decisión

La tabla 19 se conserva un Sig. (Bilateral) de 0.000, siendo menor al nivel de significancia del 5%, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es por ello que se corroboró que existe correlación significativa entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Además, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.645, el cual es una correlación positiva muy alta, es decir, es posible mencionar que, ante una mejor aplicación de la gestión turística, se tendrá una mejora en la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación, con el fin de poder determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio, se ha efectuado primero el desarrollo y análisis de los objetivos específicos, en el cual, el primero de ellos buscó identificar la relación entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga. Para responder a este objetivo, fue necesario recorrer al análisis de diferentes autores que conceptualicen lo que significa la variable o dimensión, de esta manera, según Cayo y Arcaya (2015) la calidad del entorno engloba la belleza de los pueblos, ciudades y demás ambientes naturales, a fin de mantener una armonía social entre los habitantes y turistas que concurren a dichos lugares, en ese sentido, la calidad de entorno suma aspectos tales como trato al turista, brindado por los guías de turismo, si los guías se comunican bien con el idioma natural del visitante, la puntualidad de itinerarios, y el conocimiento amplio de lugares turísticos tanto en la ciudad como en las áreas naturales. En ese sentido, se evidenció que existe correlación significativa entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Además, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.707, dichos resultados se asemejan a los obtenido por la investigación de Miller (2018),

quien mostró que existe un grado de correlación significativo entre la gestión turística y la calidad del entorno urbano y natural (Chi-cuadrado = 9.311, p = 0.000). A ello se respalda que del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 33.2% consideró que casi nunca, el 31.2% señaló que a veces, el 16.4% casi siempre, el 14.9% nunca y el 3.7% siempre.

Con el segundo objetivo de investigación, se buscó encontrar la relación entre la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Para ello, al igual que con el objetivo anterior, se procedió a definir la dimensión, teniendo de esta manera que en base a Cayo y Arcaya (2015) promueve la construcción de lugares de venta de regalos o recuerdos (souvenir) para los turistas que suelen visitar las ciudades, parques, centros históricos, paisajes, entre otros, a fin de consolidar un adecuado flujo económico en los pobladores. En ese sentido, se evidenció que existe correlación significativa entre la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Además, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.503. Dichos resultados se asemejan a los obtenidos por Miller (2018) , quien en su investigación evidenció que existe un grado de correlación significativo entre la gestión turística y la calidad de la infraestructura (Chi-cuadrado = 19.430, p = 0.000). Además del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 37.3% consideró que a veces, el 33.7% señaló que casi nunca, el 19.8% casi siempre, el 6% nunca y el 3.1% siempre.

Con el tercer objetivo de investigación, se buscó analizar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Para ello, al igual que con el objetivo anterior, se procedió a definir la dimensión, teniendo de esta manera que en base a Cayo y Arcaya (2015) promueve la construcción de lugares de venta de regalos o recuerdos para los turistas que suelen visitar las ciudades, parques, centros históricos, paisajes, entre otros, a fin de consolidar un adecuado flujo

económico en los pobladores. En ese sentido se evidenció que existe correlación significativa entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Además, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.228. Dichos resultados se asemejan a los obtenidos por Miller (2018), quien en su tesis evidenció que existe un grado de correlación significativo entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante (Chi-cuadrado = 14.107, p = 0.000),). De la misma manera, la investigación mostró que del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 33.4% consideró que a veces, el 32.6% señaló que casi siempre, el 22.5% casi nunca, el 8.6% siempre y el 2.9% nunca.

Con el cuarto objetivo de investigación, se buscó determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga. Para ello, al igual que con el objetivo anterior, se procedió a definir la dimensión, teniendo de esta manera que en base a Cayo y Arcaya (2015) la limpieza de los establecimientos es un aspecto muy importante para los turistas, así como de la seguridad tanto de los que se hospedan como de sus pertenencias, a fin de que el turista se encuentre satisfecho con el lugar que se hospeda, en ese aspecto, los turistas buscan analizar el precio del mismo, trato personal, agua caliente, seguridad, cadenas hoteleras, comodidad, limpieza, e infraestructura del hospedaje. En ese sentido, se corroboró que existe correlación significativa entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Además, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.645. Dichos resultados se asemejan a los obtenidos por Miller (2018) se mostró se evidenció que existe un grado de correlación significativo entre la gestión turística y la calidad hospedaje (Chi-cuadrado = 39.141, p = 0.000). Asimismo, del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 39.9% consideró que a veces, el 24.5% señaló que casi nunca, el 24% casi siempre, el 6.8% siempre y el 4.7% nunca.

Con el objetivo general de investigación, se buscó determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga. Para ello, al igual que con el objetivo anterior, se procedió a definir la dimensión, teniendo de esta manera que en base a Cayo y Arcaya (2015) la calidad de servicio es un concepto abstracto y complejo de definir, ya que diferentes autores lo enfocan como la percepción del cliente o consumidor, frente a un producto o servicio ofrecido. De la misma manera Bayas & Mendoza (2018), la gestión busca garantizar la eficiencia en la administración de las actividades, enfocándose en mejorar las condiciones de vida de las comunidades y el éxito del turismo. En ese sentido se corroboró que existe correlación significativa entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. Además, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.707, dichos resultados se asemejan a los obtenidos por Miller (2018), quien en su estudio mostró que existe un grado de correlación significativo entre la gestión turística y la calidad de servicio (Chi-cuadrado = 40.741, p = 0.000), Asimismo, del 100% de personas encuestadas de la Provincia de Huamanga, el 17.5% consideró que la municipalidad nunca contribuye con la gestión turística, el 22.7% señaló que casi nunca, el 29.8% indicó que a veces, el 20.1% evidenció que casi siempre, y el 9.9% afirmó que siempre, por otra parte, el 38.6% consideró que a veces, el 27.2% señaló que casi siempre, el 24.8% casi nunca, el 5.2% nunca y el 4.2% siempre.

V. CONCLUSIONES

5.1. Se logró determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.707 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

5.2. Se llegó identificar la relación entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.850 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

5.3. Se logró encontrar la relación entre la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.503 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

5.4. Se llegó analizar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurante en la Municipalidad Provincial de Huamanga, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.228 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

5.5. Se logró determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedaje en la Municipalidad Provincial de Huamanga, se obtuvo un coeficiente Rho = 0.645 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de conocer los resultados y las conclusiones de la investigación, se dan a conocer las siguientes recomendaciones:

6.1. Se recomienda fortalecer la gestión turística municipal, ya que la provincia de Huamanga tiene muchos atractivos turísticos por conocer, de la misma manera se debe desarrollar instrumentos de planificación para la gestión turística a fin de aprovechar los recursos de la zona. Asimismo, la municipalidad debe realizar la gestión ambiental y debe orientar a las empresas públicas y privadas a que se unan a esta buena causa, con la finalidad de cuidar el medio ambiente.

6.2. La Sub Gerencia de Cultura, Turismo y Artesanía de la municipalidad debe enfocarse en crear relaciones con el sector público y privado, para que así pueda obtener recursos y convertir a la provincia de Huamanga en un destino turístico popular por sus tradiciones y costumbres, mediante la expresión de su entorno natural, y lugares turísticos.

6.3. Capacitar al personal vinculado con la actividad cultural, turístico y artesanal, a fin de poder brindar una buena información y un buen servicio en lugares de promoción

de cultura e identidad regional, mediante la mejora y establecimiento de comercialización de artesanías, y demás productos turísticos.

6.4. Brindar más énfasis en establecer mecanismos de control y capacitación de salubridad e identidad en los restaurantes, con el único propósito de que se fomente el turismo en la provincia de Huamanga.

6.5. Fomentar y mejorar los mecanismos de control y capacitación a los gerentes de los diferentes establecimientos de alojamiento, a fin de llegar rápidamente a los turistas y la población en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albites, M. (2014). *La gestión turística municipal y el desarrollo del distrito de cascas provincia gran Chimú región la Libertad 2013-2014.* Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5171/ALBITES%20MENDOZA%20MARIA%20ELENA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez, Á. (2019). La mayor causa del fracaso escolar es tener dificultades en el lenguaje. *AireDigital*. Obtenido de https://www.airedesantafe.com.ar/sociedad/fracaso-escolar-dificultades-lenguaje/

Arones, S. (2019). *Juego libre en los sectores y su influencia en el desarrollo de habilidad comunicativas en los niños y niñas de educación inicial de cinco años de la I.E.P N°39009/MX – P El Maestro del Distrito de San Juan Bautista de la provincia de Huamanga, Región Aya.* Ayacucho: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11568/DESARROL

LO_DE_LAS_HABILIDADES_COMUNICATIVAS_ARONES_AMAYO_SONIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asín, J. (2019). *Sistema de Gestión Ambiental en las Admnistraciones Públicas.* España: Fundación Crana. Obtenido de http://sugestion.quned.es/ajax/ops.php?funcion=pdf&op=accion&clase=ConocimientoFichas&where=%28estado%3D3%29+AND+%28estado%3D3%29+AND+%28estado%3D3%29+AND+%28estado%3D3%29&app=exportacion&idregistro=78&var_funcion=muestraFichaPDF&var_espacio=exportacion.

Balestrini, D. (1997). *Como se elabora el proyecto de investigación.* Caracas: BL Consultores Asociados.

Ballesteros, D. (2016). El lenguaje escrito como canal de comunicación y desarrollo humano. *Razón y palabra*. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/1995/199545660027.pdf

Bayas, J., & Mendoza, M. (2018). Modelo de gestión para el turismo rural en la zona centro de Manbí, Ecuador. *Dominio de las Ciencias, 4*(2), 81-102. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6870907.pdf

Benzant, S. (2015). *La estimulación temprana a la motricidad fina, una herramienta esencial para la atención a niños con factores de riesgo de retraso mental* . Cuba: Edusol. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/4757/475747192008.pdf

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* Colombia: Pearson Educación.

Bojorque, M. (2019). *Lectura, Cultura y Educación.* España: Editorial UOC. Obtenido de https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5758373&query=lectura%2Ben%2Blos%2Bni%25C3%25B1os

Borsani, M. (2017). *Aprender y enseñar a leer y escribir: Sus Controversias.* Argentina: Homo Sapiens. Obtenido de https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4824076&query=lectura%2Ben%2Bni%25C3%25B1os

Cabrera, R., & Zevallos, R. (2015). *Desarrollo del lenguaje comprensivo en niños institucionalizados con abandono parcial y no institucionalizados de 4, 5 y 6 años de edad en la Institución Educativa de Acción Conjunta Padre Iluminato en el Distrito de San Juan de Miraflores.* Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6565/CABRERA_ROCIO_ZEVALLOS_ROCIO_DESARROLLO_MIRAFLORS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calizaya, N. (2016). *Los padres y el desarrollo del lenguaje Jardín Infantil Jesús de la Legión de la Buena Voluntad Ciudad de la Paz.* La Paz: Universidad Mayor de San Andres. Obtenido de https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/6974/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20NOEMI%20CALIZAYA%20FERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carballo, A., & Castroman, J. (2016). *Responsabilidad Social y Gestión Ambiental de las cadenas logisticas.* España: AENOR. Obtenido de https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4570

015&query=Responsabilidad%2Bsocial%2By%2Bgesti%25C3%25B3n%2Bambiental

Castellucci, D. (2015). *La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros.* Argentina. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/276/27621943003.pdf

Castillo , M., & Gómez , M. (2014). *El juego infantil y su valor pedagógico para el desarrollo del lenguaje.* Ecuador: Universidad de Cuenca. Obtenido de http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/19916/1/TESIS.pdf

Cava, S. (2018). *Nivel de Gestión Turistica Municipal del Distrito de Celendin, Departamento de Cajamarca Año 2018.* Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27520/cava_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cayo, N., & Arcaya, L. (2015). *Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno.* Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4498/449844866003.pdf

Clegg, H., & Fails, W. (2018). *Manual de Fonética y Fonologías Españolas.* New York: Routledge. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=BmtQDwAAQBAJ&pg=PA177&dq=las+vocales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiAuuOckorjAhWDrVkKHTyYBZQQ6AEIPTAD#v=onepage&q=las%20vocales&f=false

Delaux, H. (2017). *Modelo de Gestión Estrategica de RRHH en organizaciones del Estado.* Redactum. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=8yhBDwAAQBAJ&pg=PA2&dq=gestion&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwjiqPqBu6DjAhWxo1kKHVWiBeIQ6AEINzAC#v=onepage&q=gestion&f=false

Destinos Turísticos. (2014). *Conceptos Basicos para la Gestión de Destinos Turísticos.* Perú: Arkabas. Obtenido de https://www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf

Díaz, C. (2008). *Metodologia de Investigación Cientifica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Lima: San Marcos.

Díaz, J., & Martins, H. (2015). *Planificación y Comunicación.* Ecuador: CIEPAL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=OnM7DwAAQBAJ&pg=PA294&dq=PLANIFICACION&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjizc6lv5zjAhUxmuAKHU4eD4wQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false

Feijoó, L. (2016). *La comunicación en el turismo.* Argentina: Ugerman. Obtenido de https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4776491&query=planificacion%2Bdentro%2Bdel%2Bturismo

Feijoó, L. (2018). *Fundamentos del turismo: Nuevo enfoque en el siglo XXI.* Buenos Aires: Ugerman. Obtenido de https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5486877&query=Responsabilidad%2Bsocial%2By%2Bgesti%25C3%25B3n%2Bambiental

Gómez, M., & 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. Amazonas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Obtenido de http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1183/CELICA%20VILCHEZ%20HORNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, W. (2018). *Influencia de los juegos didácticos en el desarrollo de la psicomotricidad de los niños y niñas de la Institución Educativa Pública N° 414-19/MX – U de Huanupampa, Totos 2018.* Ayacucho: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11537/JUEGOS_DIDACTICOS_DESARROLLO_DE_LA_PSICOMOTRICIDAD_FINA_O_GRUESA_GONZALEZ_YUYALI_WE_LI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grijalbo, L. (2017). *Determinación y Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental.* La Rioja: Tutor Formación. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=jcImDwAAQBAJ&pg=PA139&dq=gestion+ambiental&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwil28PSspzjAhULna0KHXkuD-8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=gestion%20ambiental&f=false

Guachún, B., & Quizhpi, J. (2018). *Incidencia de trastornos en el desarrollo de lenguaje en niños y niñas de 18 a 48 meses que asisten al programa Creciendo con Nuestros Hijos, Cuenca 2017.* Ecuador: Universidad de Cuenca. Obtenido de http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30492/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf

Guarneros, E., Vega, L., & Rodriguez, A. (2017). *Evolución del Lenguaje en el Niño.* Mexico: Laboratorio de evaluación y educación digital. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=UUxLDwAAQBAJ&pg=PA15&dq=lenguaj

e&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiF7Izp1PviAhWrrFkKHWlGCTIQ6AEILTAB#v=onepage&q=lenguaje&f=false

Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación.* Mexico D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Hérnandez, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F., México: Mc GrawHill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigación.* México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México: McGrawHill.

Horno, M., Ibarretxe, I., & Mendivil, J. (2016). *Panorama Actual de la Ciencia del Lenguaje.* España: Prensas de la Universidad Zaragoza. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=OlxbDgAAQBAJ&pg=PA76&dq=PLANOS+DEL+LENGUAJE&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiiv5G6oYLjAhUPuVkKHTMoD-AQ6AEIMjAC#v=onepage&q=PLANOS%20DEL%20LENGUAJE&f=false

Horno, M., Ibarretxe, I., & Mendívil, J. (2016). *Panorama Actual de la Ciencia del Lenguaje.* España: Prensas de la uiversidad Zaragosa. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=OlxbDgAAQBAJ&pg=PA76&dq=PLANOS+DEL+LENGUAJE&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwiiv5G6oYLjAhUPuVkKHTMoD-AQ6AEIMjAC#v=onepage&q=PLANOS%20DEL%20LENGUAJE&f=false

Jiménez, V. (2016). *Plan Municipal de Desarrollo Corrigidora.* Solaris. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=gHseDAAAQBAJ&pg=PA62&dq=municipio&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiI1IDWtpzjAhWEu54KHZCRA54Q6AEIKDAA#v=onepage&q=participacion%20ciudadana&f=false

Leiva, I., & Vásquez , J. (2017). *Manual practico de patología del lenguaje Evolución en adultos y niños.* Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=V45ODwAAQBAJ&pg=PT98&dq=trastornos+de+lenguaje&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiBl5bUioPjAhXOt1kKHaQhA3cQ6AEIKDAA#v=onepage&q=trastornos%20de%20lenguaje&f=false

Leiva, I., & Vásuez , J. (2017). *Manual prácitico de patología del lenguaje.* Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=V45ODwAAQBAJ&pg=PT98&dq=trastornos+de+lenguaje&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiBl5bUioPjAhXOt1kKHaQhA3cQ6AEIKDAA#v=onepage&q=trastornos%20de%20lenguaje&f=false

Leonardo, C. (2017). *La Gestión Turistica Municipal y el Desarrollo Turistico del Distrito de Huanuco - 2016.* Huánuco: Universidad de Huánuco. Obtenido de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/559/TO47_43962129_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Llorenc, A. (2018). *La enseñanza de la lengua en la escuela. Lenguaje Oral, Lectura y Escritura.* Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5513912&query=lenguaje%2Bcomprensivo

Llorente, A. (30 de Agosto de 2016). Cuales son los principales trastornos del lenguaje y como detectarlos. *BBC News Mundo*. Obtenido de https://www.bbc.com/mundo/noticias-36983267

Mediavilla, D. (2019). *Gestión del Turismo comunitaro de Agua Blanca, Parroquia Machalilla - Ecuador.* Ibarra: Universidad Tecnica del Norte. Obtenido de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9050/1/02%20TUR%20107%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf

Miller, A. (2018). *"Gestión turística y la calidad del servicio sol y playa Boca del Rio, Tacna 2018" (Tesis de pregrado).* Universidad Privada de Tacna. , Tacna, Perú. Obtenido de http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/751/1/Miller-Tejerina-Alex.pdf

MINCETUR. (27 de Junio de 2019). *MINCETUR.* Obtenido de MINCETUR: https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/45108-mincetur-fortalece-el-turismo-comunitario-en-el-peru

Moran, M. (2017). Los trastornos del lenguaje y las necesidades educativas especiales consieraciones para la atencion en la escuela. *Revista Universidad y Sociedad, 9*(3), 4. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300030

Moran, M., Vera, L., & Morán, M. (2017). Los trastornos del lenguaje y las necesidades educativas especiales consideraciones para la atención en la escuela. *Revista*

Universidad y Sociedad, 9(3), 4. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300030

Moran, M., Vera, L., & Morán, M. (2017). Los trastornos del lenguaje y las necesidades educativas especiales consieraciones para la atencion en la escuela. *Revista Universidad y Sociedad, 9*(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300030

Moran, M., Vera, L., & Morán, M. (2017). Los trastornos del lenguaje y las necesidades educativas especiales consieraciones para la atencion en la escuela. *Revista Universidad y Sociedad, 9*(3), 4. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300030

Moran, M., Vera, L., & Morán, M. (2017). Los trastornos del lenguaje y las necesidades educativas especiales. Consideraciones para la atencion en la escuela. *Revista Universidad y Sociedad, 9*(2), 191-197. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus30317.pdf

Moran, M., Vera, L., & Morán, R. (2017). Los trastornos del lenguaje y las necesidaes educativas especiales. Consideraciones para la atención en la escuela. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300030

Moreno, R., Olvera, J., & Olvera, J. (2017). *Innovación, cambio y nuevos retos en el gobierno y la gestión estatal y municipal.* Mexico: Universidad Autonoma del Estado de Mexico. Obtenido de https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5485868&query=gestion%2Bmunicipal

Moscoso , F. (2017). *Comprensión del lenguaje receptivo en infantes de 3 años de la Institución N°08 Pequeño Benjamín, Los Olivos, 2017.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16281/Moscoso_MFDM.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Navas, E. (2018). *La protección y gestión del medio ambiente en las administraciones públicas.* España: ICB. Obtenido de https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5757846&query=gestion%2Bambiental

Ortega, R. (2018). *Niveles del desarrollo del lenguaje oral en niños de 5 años de la Red N°1 de Ventanilla – Callao.* Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3351/1/2018_Ortega-Canales.pdf

Palacios, G. (2017). *Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrolo Turístico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal El Carmen.* Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10708/1/T-UCE-0003-AP003-2017.pdf

Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa.* Caracas: FEDUPEL.

Pereda, S., & Berrocal, F. (2018). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos por Competencias.* Madrid: Centro de Estudios Ramon Areces S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9o5yDwAAQBAJ&pg=PA418&dq=recursos+humanos&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwiSybmkvJzjAhXCct8KHcxqCUgQ6AEILTAB#v=onepage&q=recursos%20humanos&f=false

Recuero, N., Blasco, F., & Garcia, J. (2016). *Marketing del Turismo Cultural.* España: ESIC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=AdB_CwAAQBAJ&pg=PA232&dq=turismo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj4-Nfl0ZTjAhVLnlkKHeOJClcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=turismo&f=false

Rodriguez, J. (2015). Gestión Local del Turismo: El Municipio y su rol en el desarrollo turistico en Chile. *Gesión Turistica*, 34 - 56. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/2233/223353235003.pdf

Rosislene, F., Godotti, S., Lopez , P., & Da Silva, E. (2019). Gestión de Destinos Turisticos: un analisis comparatiivo entre dos destinos consolidados en Brasil y Portugal. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1 - 20. Obtenido de http://www.redalyc.org/jatsRepo/1807/180758568001/180758568001.pdf

SISMAP Municipal. (2016). *Manual de Gestión Municipal.* Santo Domingo República Domenicana: PASCAL. Obtenido de https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf

Tacillo, E. (2008). *Metodología de Investigación Científica.* Brazil: Universidad Jaime Bautista y Meza.

TEL: Un trastorno invisible. (27 de setiembre de 2018). *Publimetro*. Obtenido de https://publimetro.pe/vida-estilo/noticia-tel-trastorno-invisible-cpal-81638

Tieno, Y. (2018). *Las artes plásticas y el desarrollo de la psicomotricidad fina de los estudiantes del nivel de 3 años de la Institución Educativa Angelitos de DAYI de la*

Región Ayacucho en el año académico 2018. Ayacucho: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4815/LAS_ARTES_PLASTICAS_Y_EL_DESARROLLO_DE_LA_PSICOMOTRICIDAD_FINA_TINEO_GUTIERREZ_YAKELY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tirado, Jiménez, Salas, Sánchez, Balagué, Zarazaga, & Cebrián. (2015). Retraso mental de causa genética. Estudio observacional en una zona de salud. *Pediatría Atención Primaria, 17*(68). Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322015000500004

Tirado, M. (2015). Retraso mental de causa genética. Estudio observacional en una zona de salud. *Pediatría Atención Primaria*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322015000500004

Toro, G., Galán , M., Pico, L., Rozo, E., & Suescún, H. (2015). La planificación turística desde el enfoque de la competitividad: caso Colombia. *Turismo y Sociedad, XVI*, 131-1885. Obtenido de https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4436/5043

Ulloa, D. (2018). *Planificación y Desarrollo Turístico en el Cantón Chimbo, Provincia Bolívar.* Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5393/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0001.pdf

Valdiviezo, M. (2013). La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla. *Gestión Pública y Desarrollo*, 9 - 12. Obtenido de

http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf

Valenzuela , J. (2015). Gestión Local del Turismo: El Municipio y su rol en el desarrollo turistico en Chile. *Gestión Turistica*, 34 - 56. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/2233/223353235003.pdf

Vásquez, E. (27 de Mayo de 2019). *MINCETUR.* Obtenido de MINCETUR: https://www.radionacional.com.pe/informa/politica/mincetur-seguridad-turistica-es-una-prioridad-para-arequipa-y-el-peru

Zalvide, A. (2018). *Turismo y trabajo: Interralacion entre causas y efecto.* España: UHuelvaniversidad de. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=At99DwAAQBAJ&pg=PA135&dq=turismo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj4-Nfl0ZTjAhVLnlkKHeOJClcQ6AEIMDAB#v=onepage&q=turismo&f=false

Zalvide, A. (2018). *Turismo y Trabajo: Interrelacion entre causas y efectos.* España: Jovellanos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=At99DwAAQBAJ&pg=PA135&dq=turismo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjwqM_ArpzjAhUEDKwKHS01DEMQ6AEIMDAB#v=onepage&q=turismo&f=false

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: "Gestión Turística por la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019"

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Método
Problema General ¿Cómo se relaciona la gestión turística y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019? **Problemas Específicos** - ¿De qué manera se relaciona la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019? - ¿Cómo se relaciona la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019? - ¿De qué manera se relaciona la gestión turística y la calidad de servicio de restaurantes en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019? - ¿Cómo se relaciona la gestión turística y la calidad de servicio de hospedajes en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019?	**Objetivo General** Determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. **Objetivos Específicos** - Identificar la relación entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. - Encontrar la relación entre la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. - Analizar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurantes en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. - Determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedajes en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019	**Hipótesis general** La gestión turística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2019. **Hipótesis especificas** - Existe relación entre la gestión turística y la calidad de entorno urbano y natural en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. - Existe relación entre la gestión turística y la calidad de infraestructura en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. - Existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de restaurantes en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019. - Existe relación entre la gestión turística y la calidad de servicio de hospedajes en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019.	**Variable X** Gestión Turística **Dimensiones** Planificación Recursos Humanos Turismo Comunicación **Variable Y** Calidad de servicio **Dimensiones** Calidad de entorno urbano y natural Calidad de infraestructura Calidad de servicio de restaurantes Calidad de servicio de hospedajes	**Tipo de investigación** Básica **Nivel de investigación** Correlacional **Diseño de investigación** No experimental - transversal **Población** Los pobladores de la provincia de Huamanga siendo un total de 160 566 personas entre 18 a 60 años **Muestra** 383 personas **Técnicas e instrumentos** Encuesta - Cuestionario

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Con el objetivo de determinar la relación entre la gestión turística y la calidad de servicio por la Municipalidad Provincial de Huamanga, es por ello que solicito me otorgue unos minutos de su tiempo para una amena encuesta:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	GESTIÓN TURÍSTICA	1	2	3	4	5
	Planificación					
1	Participa Ud. en actividades que promueva la cultura local, tales como folclore, festividades patronales, talleres artesanales, etc. desarrolladas por la municipalidad.					
2	Considera importante la existencia de un inventario turístico realizado por la municipalidad.					
3	Ud. aplica las buenas prácticas ambientales (reúso de papel impreso, reciclajes de desechos, programas de irrigación, abono de jardines), propuestas por la municipalidad.					
	Recursos humanos					
4	Participa Ud. en capacitaciones de interés turístico realizadas por la municipalidad.					
5	¿Está de acuerdo Ud. que el recurso humano de la municipalidad debe estar capacitado para desarrollar iniciativas del interés turístico					
	Turismo					
6	Está de acuerdo Ud. en que debe existir una Unidad de Turismo dentro de la municipalidad que dirija, controle y ejecute iniciativas de interés turístico					
7	¿Cree usted que la municipalidad desarrolla adecuadamente la Gestión Turística?					
	Comunicación					
8	Sabia Ud. que la Municipalidad Provincial de Huamanga elaboro un Plan de Desarrollo Turístico Local, en el que se plantea estrategias y objetivos en dirección a la competitividad					

	de Destino Turístico y que no se ejecutó en su totalidad. ¿Considera que se debe continuar con dicho Plan?					
9	¿Está de acuerdo Ud. con los instrumentos de comunicación y promoción (trípticos, videos, reportajes, afiches, portal turístico, entre otros), realizado por la municipalidad?					
	CALIDAD DE SERVICIOS					
	Calidad de entorno y natural					
10	Considera que la calidad del entorno urbano cumple con las expectativas de los turistas que visitan el centro de la ciudad de Huamanga.					
11	La municipalidad vela por la calidad del entorno natural cumple con las expectativas de los turistas.					
	Calidad de infraestructura					
12	La municipalidad promueve la venta de artesanía a los turistas de la ciudad de Huamanga.					
13	La calidad de los eventos culturales promueve la identidad cultural.					
	Calidad de los restaurantes					
14	Los restaurantes ofrecen variedad a disposición de un equipo y mobiliario de calidad.					
15	La limpieza suele ser una característica propia de los restaurantes de la ciudad de Huamanga.					
16	El trato del personal del restaurante es adecuado					
	Calidad del servicio de hospedajes					
17	Considera que la municipalidad vela por los hospedajes y la calidad servicio de desayuno, almuerzo y cena.					
18	La municipalidad vela por los hospedajes y la calidad servicio de desayuno, almuerzo y cena.					
19	En los hospedajes se vela por la calidad en la atención del público.					

Anexo 3. Base de datos

GESTIÓN TURÍSTICA									CALIDAD DE SERVICIO DE DESTINO									
D1			D2		D3		D4		D1		D2		D3			D4		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
4	3	3	4	3	4	3	2	4	5	3	3	4	3	4	3	2	4	2
3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4
3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	5	2	3	2	3	2	2	2
4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	5	3	4	4	4	3	4	3
4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	2	5	5	5	2	3	4	3
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	1	5	4	5	2	4	4	4
5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5
3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	5	3	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2
3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	2	2	3	3	3	3
4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	2	5	2	4	3	4
1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	5	4	1	1	1
4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3
4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2
4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	2	3	4	3	5	3	4	5	4
2	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4
5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	4	2	5	5	3	3	4	5	4
3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3
1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	5	5	1	2	2	4	1	2	1
4	3	3	4	5	5	5	5	4	1	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	1	3	3	3
3	5	5	3	4	5	4	3	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	3
4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	2	4	5	4
5	4	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	2	3	5
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2
4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	5	3	4
3	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	4	1	3	4	3	4
2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	5	3	2	3
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	5	2	1	2
3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	5	2	3	2	3	2	3
4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4	2	4	3	4

2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2
5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	2	2	2	5	5	5	5
2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	5	5	1	2	2	2
3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	5	4	5	3	4	3
3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2
2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2
3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2
5	3	3	5	4	3	3	5	3	5	3	3	5	4	3	3	5	3	5
4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	2	5	3	5
3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4
1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	4	2	1	2
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	2	3	3	3
4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	5	3	3	3
3	3	3	5	3	3	4	5	4	3	3	3	5	3	3	4	5	4	5
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2
2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	5	3	4	4	2	3	2
3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	2	2	3	4	5	4
4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	2	3	5	5	2	5	3	5
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4
3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	5	2	4	2
3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3
3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	5	5	3	3	3	3	2	3
5	5	4	3	5	3	4	3	3	5	1	5	4	5	3	4	3	3	3
4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
2	2	4	2	3	3	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	2	4
2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	4	1	1	1
5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	2	2	4	5	4
4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	2	5	5	5
3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3
4	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	3	2	2	4	4	3	4
3	4	4	4	5	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	2	5
5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	1	5	5	5	4	5
2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2
4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	2	4	2
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	4	3	2	3	1	1	1

2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	4	5	5	5	5	3	4	3
3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	5	3	4	3	4
5	5	3	5	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	5	4	3	4
3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	5	2	3	2	2	4	4	4
3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	5	3	4	4	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2	2	1	2	1
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3
3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	5	5	2	5	2	3	2
2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	5	4	4	4	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	2	3	2	5	3	5
2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	5	3	4	2	2	1	2
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	2	5	5	4	5
4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	2	2	2	2	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4
2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	4	3	3	1	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5
1	2	2	3	1	1	2	3	2	1	2	4	4	4	3	3	4	2	3
3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	2	1	2	1	1	2	5	5
2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	5	5	5	5	5	2	2
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	5	2	2
2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	5	4	4	5	5	4	1	2
3	2	3	4	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	2	2	2	4	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	4	2	2
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2
3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	2	2	3	2	2	4	4
3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	5	5	5	4	5	4	3	2
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	5	2	2
3	4	3	3	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	5	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2
4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	2	3	3	2	5	3
2	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	5	4	3	5	3	4	2	4
2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	4	2	3	4	3	4	1	2
3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3
1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	5	5	4	5	5	4	2	2
2	4	3	3	4	2	2	3	4	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3
3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
3	2	4	3	4	2	3	2	3	3	2	5	5	4	4	4	5	3	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	4	4	2	2

5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5
4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3
2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	4	4	4	5	3	4	2	1
4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4
2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1
5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	2	2	2	2	2	2	4	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3
2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	2	3	2	3	4	5
3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2
5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	5
4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4
2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2
4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	4	4
4	3	3	4	3	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	5
3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	5	5	1	1
4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3
3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	5	5	4	5	5	5	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	3	5	4	3	3
5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	2	5	5	5
3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2
3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	2	4	4	4
4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	3
2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2
2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	1	4	4	4
4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3	2
5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5
4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	5	3	5
3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	4	1	2	1

3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	5	5	5	4	5	4	4
3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	2	3	5	5
5	4	3	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	3	3
3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	2	2	5	3	4	4
3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	5	3	3	4	5	2	2
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	2	3	2	2	2	3
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	3	4	4	2	2	2
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	4	2	2	2	2	1
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3
5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	3	4	3	5	5	2	5	5	4
3	5	3	4	3	4	4	5	3	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5
4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	1	5	3	2	4	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	3	1	4	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	1	3	1	1	1
2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	4	2	1	1	2	2	2
3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2
4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	5	4	2	5	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	5	4	2	3	2	3	2
3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4
5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	2	5	5	5
3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	2	5	4	3	4
2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	4	1	1	1
3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3
4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	1	3	4	3
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	5	5	5	4	5
4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	2	3
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	5	3
3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	2	4	4	2	5	3	3	4	5
2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	2	3	2	2
2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	3	4	4	2
1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	4	2	2	2
5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	2	2	2	3	4
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	5
2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4
5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	2	1	1	2	2	5
3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4
5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	4
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	2
3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	1	2	1	1	2	4
2	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	2
3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	5	3

4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	5	4	4	5	5	4	2
3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2
2	4	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	3	3	5	3	3	4	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2
2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	4	3	4	5	2
4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	3	3	1
4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	5	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3
4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
5	3	4	3	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4
5	4	3	4	3	3	5	3	4	5	4	3	2	3	2	3	3	2	3
2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	5	5	4	4	4	5	1
3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	5	4	5	4	4	1
4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	4	1
3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	3	3	3	1
3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	4	3	4	3	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	4	3	1
4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3
2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
5	3	3	2	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4
2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	5	5	4	5	5	5	2
3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4
3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3

3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3
3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3
1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	5	2	3	4	1	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4
3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4	2	2	4	3	4
3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	3	2
3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	5	5	4	3	2	3
3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	1	5	4	2	3	4	3
3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2
3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4
4	4	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	3	5	3	5
3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	5	2	4	2
2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1
4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4
3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4
1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2
4	2	2	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	2	4	3	3	3
2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	3
5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3
4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2
4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4
3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	2	1	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	4	3	3	1
3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3
3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2
3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	5	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	5	4	1
3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3	4	3
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2
4	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	5	2
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3

2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3
3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	3	5	3	4	3
3	5	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4	2	3	4	3	4	3
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2
1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	5	5	4	5	5	4	2
4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	2	4	2	3	3	2	4
5	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	2	3
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4
5	4	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3
3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	3	4	4	4
1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	5	3	5	5	5	2
1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	4	4	4	5	3	4	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	4	4	5	5	5
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3
3	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	2
2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	3	2
2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	4	3	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
2	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4
3	2	4	4	2	3	2	4	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4
3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2
2	2	2	4	4	2	3	3	4	2	2	2	5	5	4	5	5	5	3
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	5	3	5	4	2
1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1
3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2
3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	4
2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
2	3	2	4	4	3	2	4	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	4

2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	5	4	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	5	3	5	5	4	3
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	2
3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	3
2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	4	5	5	5	5	5	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	3	5	1
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	4	4	5	5	4	1
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	4	2
3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	4
2	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4
2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1
4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	5	5	5	4	5	4	3
2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	5	3
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	2
2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	4	3	4	3	3	3	2
2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2
3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	5	4	3	5	3	4	2
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	5	5	4	5	5	4	3
3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	5	5	4	4	4	5	4
3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	2
2	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	2	4	5	3	5	5	5	4
3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	5	3	4	3
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	5	4	4	5	5	3
2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3
2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	4	4	4	4	1
1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	5	3	5	3	3	3	2
3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	4	3	4
2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	4	3	2
1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	4	4	4	3	4	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1
1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	5	4	4	5	5	5	2
1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	5	1

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

"GESTIÓN TURÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA, 2019"

por Fátima Huaytalla Quispe

Fecha de entrega: 02-nov-2021 05:49p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1691415885
Nombre del archivo: 02-11-2021_tesis_Fatima_de_Huamanga_1.docx (1.13M)
Total de palabras: 24561
Total de caracteres: 108233

"GESTIÓN TURÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA, 2019"

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	24%	3%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
4	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
10	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %
11	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.ihcshotelconsulting.com Fuente de Internet	<1 %
14	1library.co Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
16	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1 %
17	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	cumbrepuebloscop20.org Fuente de Internet	

		<1 %
21	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
24	alexasmal.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
25	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Institución Universitaria Digital de Antioquia Trabajo del estudiante	<1 %
27	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
28	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Nacional Hermilio Valdizan Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

31	www.munihuamanga.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias e Informatica Trabajo del estudiante	<1 %
33	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	<1 %
36	www.istas.net Fuente de Internet	<1 %
37	www.munimoyobamba.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	www.laneta.apc.org Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
41	documentop.com Fuente de Internet	<1 %

42	pelayo.com Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 10 words
Excluir bibliografía	Activo		

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
La Universidad del futuro, hoy

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

ApellidosyNombres: HUAYTALLA HUESPE FATIMA

DNI: 44742169 Correo electrónico: MILENE628@HOTMAIL.COM

Domicilio: AV. PRIMAVERALES 401 SAN JUAN BAUTISTA - AYACUCHO

Teléfono fijo: _____ Teléfonocelular: 935770544

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS

Tipo:TrabajodeInvestigaciónBachiller( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"GESTION TURISTICA POR LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA 2019"

3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Titulo (X) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

4. AUTORIZACION DE PUBLICACION EN VERSION LECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (http://repositorio.upci.edu.pe), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
( ) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
( ) No autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de MAYO de 2019.

Firma