

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**GESTIÓN EMPRESARIAL**



---

**LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y  
SU RELACIÓN CON EL TURISMO SOSTENIBLE DE LA  
CIUDAD DE PUCALLPA AÑO 2021**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA Y NEGOCIOS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESISTA : PALOMINO OCHOA ROSARIO LEONOR**  
**ASESOR : DR. MIRAVAL TARAZONA CAYTO DIDI**

**HUÁNUCO-PERU**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico a la memoria de mis padres Justiniano Constantino y Zaragoza. A mi hija Karen Betzabeth a mis nietos Elena, Andrea y Liam Salvador. A mis hermanos Alfredo, José Luis, Juan José, Manuel y Mariluz Severina.

**Rosario.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme la vida y guiarme por siempre.

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizan por haberme albergado como estudiante de Postgrado y a mis profesores por sus enseñanzas.

**Rosario.**

## RESUMEN

La investigación titulada La gestión empresarial de servicios turísticos y su relación con el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa tuvo como objetivo Evaluar en qué medida la gestión empresarial de servicios turísticos como herramienta valiosa de actividades se relaciona con el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, Año 2021. Para ello se tuvo que trabajar con subvariables correspondientes a cada variable general como son, productividad, calidad. Costes, medioambiente, aspectos socioculturales y los ingresos y/o empleos de la población. Este enfoque de gestión empresarial se relaciona con el turismo sostenible ya que la idea es buena solo que tendría que buscar la relación de las variables a través de diseño de perfiles de las distintas variables los mismos que van a integrar la relación genérica entre ellas. Con esta finalidad, hemos desarrollado el estudio de tipo: Aplicada No experimental con enfoque Mixto. Nivel: correlacional, Diseño Transeccional correlacional, aplicando un instrumento cuantitativo (cuestionario con escalamiento tipo Likert) y una técnica cuantitativa cualitativa, es decir mixta (entrevistas semiestructuradas) a 43 personas con cargos de confianza, y empleados de la DIRCETUR, Transportistas y grupos de interés de la ciudad de Pucallpa. Finalmente se concluye que la Gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa de actividades, que tiene relación significativa con el Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, por lo que es necesario potenciar enfoques teóricos y prácticos para el buen manejo y funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas.

**Palabras clave:** Productividad, calidad, costes, medioambiente, socio cultural.

## ABSTRACT

The research titled Business management of tourist services and its relationship with sustainable tourism in the city of Pucallpa had the objective of evaluating to what extent the business management of tourist services as a valuable tool of activities is related to sustainable tourism in the city of Pucallpa. , Year 2021. To do this, we had to work with sub variables corresponding to each general variable such as productivity, quality. Costs, environment, sociocultural aspects and the income and/or jobs of the population. This business management approach is related to sustainable tourism since the idea is good, but it would have to look for the relationship between the variables through the design of profiles of the different variables, which will integrate the generic relationship between them.

With this purpose, we have developed the type of study: Applied Non-experimental with Mixed approach. Level: correlational, Correlational Transsectional Design, applying a quantitative instrument (questionnaire with Likert-type scaling) and a qualitative quantitative technique, that is, mixed (semi-structured interviews) to 43 people with positions of trust, and employees of the DIRCETUR, Transporters and groups of interest of the city of Pucallpa. Finally, it is concluded that the business management of tourist services is a valuable tool of activities, which has a significant relationship with sustainable tourism in the city of Pucallpa, so it is necessary to promote theoretical and practical approaches for the good management and functioning of small businesses. and medium-sized companies.

**Keywords:** Productivity, quality, costs, environment, socio-cultural.

## RESUMO

A pesquisa intitulada Gestão empresarial de serviços turísticos e sua relação com o turismo sustentável na cidade de Pucallpa teve como objetivo avaliar até que ponto a gestão empresarial de serviços turísticos como ferramenta valiosa de atividades está relacionada com o turismo sustentável na cidade de Pucallpa. , Ano 2021. Para isso tivemos que trabalhar com subvariáveis correspondentes a cada variável geral como produtividade, qualidade. Custos, meio ambiente, aspectos socioculturais e renda e/ou emprego da população. Esta abordagem de gestão empresarial está relacionada com o turismo sustentável porque a ideia é boa, mas teria que procurar a relação entre as variáveis através do desenho de perfis das diferentes variáveis, que integrarão a relação genérica entre elas. Com esse propósito, desenvolvemos o tipo de estudo: Aplicado Não Experimental com Abordagem Mista. Nível: correlacional, Desenho Transseccional Correlacional, aplicando instrumento quantitativo (questionário com escala tipo Likert) e técnica quantitativa qualitativa, ou seja, mista (entrevistas semiestruturadas) a 43 pessoas com cargos de confiança, e funcionários da DIRCETUR, Transportadores e grupos de interesse da cidade de Pucallpa. Por fim, conclui-se que a gestão empresarial de serviços turísticos é uma valiosa ferramenta de atividades, que tem uma relação significativa com o turismo sustentável na cidade de Pucallpa, por isso é necessário promover abordagens teóricas e práticas para a boa gestão e funcionamento de pequenas empresas e médias empresas.

**Palavras-chave:** Produtividade, qualidade, custos, meio ambiente, sociocultural.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
RESUMO .....	vi
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.3 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	23
1.4.1 Problema General.....	23
1.4.2 Problemas Específicos.....	23
1.5 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS .....	23
1.5.1 Objetivo General. ....	23
1.5.2 Objetivos Específicos. ....	24
CAPÍTULO II .....	25
MARCO TEÓRICO.....	25
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN .....	25
2.2 BASES TEÓRICAS.....	30
2.2.1 Gestión empresarial .....	30
2.2.2 Turismo sostenible.....	41
2.3 BASES CONCEPTUALES .....	46
2.4 BASES FILOSÓFICAS .....	53
2.5 BASES EPISTEMOLÓGICAS.....	54
2.6 BASES ANTROPOLÓGICAS .....	55
CAPÍTULO III.....	57

SISTEMA DE HIPÓTESIS .....	57
3.1 FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS.....	57
3.1.1 Hipótesis General .....	57
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	57
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	58
3.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES .....	59
3.3.1 Gestión empresarial.....	59
3.3.2 Turismo sostenible .....	59
CAPÍTULO IV.....	60
MARCO METODOLÓGICO .....	60
4.1 ÁMBITO DE ESTUDIO.....	60
4.2 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	60
4.2.1 Tipo de investigación .....	60
4.2.2 Nivel de Investigación.....	60
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	60
4.3.1 Descripción de la población .....	60
4.3.2 Muestra y método de muestreo.....	61
4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión .....	61
4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	61
4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	61
4.5.1. Técnicas.....	61
4.5.2. Instrumentos .....	62
4.6 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS ....	65
4.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	66
CAPÍTULO V .....	69
RESULTADOS.....	69
5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	69
5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL Y/O CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ....	82
5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	88
5.4 APOORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	92
CONCLUSIONES .....	95
SUGERENCIAS .....	96



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
ANEXOS .....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	58
Tabla 2.....	60
Tabla 3.....	64
Tabla 4.....	69
Tabla 5.....	70
Tabla 6.....	71
Tabla 7.....	72
Tabla 8.....	73
Tabla 9.....	74
Tabla 10.....	75
Tabla 11.....	76
Tabla 12.....	78
Tabla 13.....	79
Tabla 14.....	80
Tabla 15.....	81
Tabla 16.....	83
Tabla 17.....	85
Tabla 18.....	86
Tabla 19.....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	36
Figura 2 .....	37
Figura 3 .....	37
Figura 4 .....	69
Figura 5 .....	71
Figura 6 .....	72
Figura 7 .....	73
Figura 8 .....	74
Figura 9 .....	75
Figura 10 .....	76
Figura 11 .....	77
Figura 12 .....	78
Figura 13 .....	80
Figura 14 .....	81
Figura 15 .....	82

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la ciudad de Pucallpa ha tenido un crecimiento y expansión territorial extraordinario, sin embargo, este crecimiento ha venido dándose en forma desordenada, la misma que trajo consigo los problemas ambientales que hemos abordado en el interior del estudio los cuales se originan por las personas y sus formas de vida, en particular los habitantes de las ciudades. Las ciudades son, por consecuencia, altamente demandantes de recursos y lo son aún más cuando presentan un desarrollo desordenado. En el presente estudio se muestran los impactos que genera el crecimiento desordenado de la gestión empresarial al turismo sostenible. En este sentido, y desde un punto de vista jurídico, la participación ciudadana se ha convertido en un tema de gran interés. Y esto no está limitado al ámbito académico, sino que abarca también a la gestión empresarial y el turismo sostenible de la ciudad.

Por lo dicho, esta investigación busca aportar a la estrecha relación entre la gestión empresarial y el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa. Esto se logrará mediante la relación que adopta la participación ciudadana en la gestión pública del turismo en la ciudad de Pucallpa.

El desarrollo de la tesis estuvo enmarcado en lo siguiente:

### CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

Fundamentación del problema, Justificación e importancia de la investigación, Viabilidad de la investigación, Formulación del problema, Problema general, Problemas específicos, Formulación de objetivos, Objetivo general, Objetivos específicos

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO: Antecedentes de investigación, Bases teóricas, Bases conceptuales, Bases filosóficas, Bases epistemológicas.

CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS: Formulación de las hipótesis (considerar hipótesis nulas, hipótesis de investigación o hipótesis alternas, Hipótesis general Hipótesis y específicas, Operacionalización de variables y Definición operacional de las variables

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO: Ámbito, Tipo y nivel de investigación, Población y muestra, Descripción de la población, Muestra y método de muestreo,

Criterios de inclusión y exclusión, Diseño de investigación, Técnicas e instrumentos, Técnicas, Instrumentos, Validación de los instrumentos para la recolección de datos, Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos, Técnica para el procesamiento y análisis de datos, Aspectos éticos (consentimiento informado, protocolos, etc., para trabajos que se realizan con personas o animales)

**CAPÍTULO V. RESULTADOS:** Análisis descriptivo, Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis, Discusión de resultados, 5.4 Aporte científico de la investigación

**CONCLUSIONES**

**SUGERENCIAS**

**REFERENCIAS**

**ANEXOS:**

ANEXO 01. Matriz de consistencia

ANEXO 02. Consentimiento informado

ANEXO 03. Instrumentos (ejemplo: cuestionario, guía de observación, guía de entrevista u otro instrumento que usó; cada instrumento es un anexo, por lo que se enumera correlativamente).

ANEXO 04. Validación de los instrumentos por expertos

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

A nivel internacional.

En la actualidad, la supervisión de la gestión empresarial en el ámbito internacional de los servicios turísticos se lleva a cabo en virtud de la importancia socioeconómica de las MiPymes. Estas empresas son reconocidas en todas las naciones desde una perspectiva de políticas públicas, y una estrategia fundamental para mejorar su competitividad se enfoca en fortalecer la plataforma productiva a nivel nacional. Las MiPymes desempeñan un papel fundamental como proveedoras principales de servicios en el sector turístico. Sin embargo, debido a las condiciones en las que operan, necesitan asistencia para alcanzar los estándares de calidad que se esperan de ellas. Este respaldo es esencial para fortalecer la capacitación en gestión y administración de los empresarios, con el objetivo de identificar y aprovechar las oportunidades disponibles. En este contexto, resaltando el impacto positivo que las MiPymes tienen en el crecimiento económico a nivel mundial, internacional, nacional y local, (F. A. Ramírez, 2006) argumenta “la significativa relevancia de estas compañías y emprendimientos en las naciones en proceso de desarrollo radica en su capacidad para fomentar la colaboración y mejorar la competitividad local basada en agrupaciones de empresas (clusters), a través de un enfoque global de desarrollo impulsado por las políticas gubernamentales.

Por lo tanto, es esencial implementar un sistema de administración empresarial que pueda coordinar y legalizar adecuadamente a las MiPymes en el contexto de la cadena de producción turística. Esto se llevaría a cabo con el objetivo de establecer normas de calidad y sostenibilidad, y se consideraría como una estrategia de desarrollo a nivel internacional, nacional, regional y local. Esta medida se plantea como una respuesta más eficaz a la crisis, aprovechando las ventajas de las economías de escala y el respaldo tecnológico, financiero y de gestión proporcionado por la colaboración empresarial.”

En cuanto al asunto de las técnicas normativas de calidad y la certificación, el Perú ha experimentado un progreso significativo mediante enfoques definidos, como la implementación del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, y políticas específicas como la Política de Calidad Turística. Esta última ha sido concebida con la finalidad de elevar la calidad de los servicios, fortaleciendo la administración empresarial en el ámbito de los servicios turísticos como un recurso estratégico que aporta al avance del Turismo sostenible.

En relación a esto, en el marco del Programa de Calidad Turística en Perú, se encuentran disponibles manuales de calidad que operan como herramientas de gestión, facilitando la certificación de acuerdo a normativas específicas del sector. Estos manuales están orientados a las MiPymes que brindan servicios turísticos. En la actualidad, el turismo ha evolucionado en una actividad de relevancia a nivel global, abarcando tanto aspectos socioculturales como económicos. Ha adquirido una importancia destacada como una actividad que implica el desplazamiento de individuos entre diferentes entornos, generando desarrollo en diversas localidades geográficas. Esta actividad turística forma parte de uno de los sectores económicos fundamentales a nivel mundial y es objeto de estudio en variados contextos y destinos geográficos. Este dinamismo socioeconómico y cultural generado por el turismo brinda oportunidades que contribuyen a la modernización de áreas geográficas específicas, convirtiéndose en un patrimonio de alcance global que refleja las sensibilidades de diversas culturas. Por lo tanto, se observan diversas modalidades para su ejecución, todas ellas en pos de alcanzar el desarrollo sostenible del turismo en los destinos deseados.

“En esta perspectiva, los recursos culturales, naturales y patrimoniales constituyen una red de inmenso valor y abundancia, que requiere ser promovida y explotada de manera sostenible, con el propósito de potenciar el progreso socioeconómico de las comunidades locales en los destinos y garantizar la preservación de estos recursos“ (Castellanos Verdugo & Orgaz Agüera, 2013)

Además, resulta fundamental la colaboración entre todos los sectores involucrados o que puedan experimentar repercusiones debido al avance del turismo mediante los componentes culturales, naturales y/o patrimoniales en un lugar geográfico específico.

En tanto tenemos, que “España, es uno de los países con grandes potenciales turísticas, sin embargo, dada la naturaleza se ha visto golpeada en los últimos meses, por ende el Gobierno Español destinó un promedio de 4.250 millones de euros que tiene como finalidad reestructurar y salvaguardar el turismo, a través de un plan en conjunto con los medios de comunicación y empresas que tienen el compromiso que el país se recupere económicamente, y su turismo se incremente dando mayor visibilidad a las diversas regiones de España y sus ricas tradiciones culturales.” (Tejo, 2020)

Por otro lado, “el Gobierno Colombiano, creó un Plan Nacional de Desarrollo, mediante el cual incluyen proyectos turísticos especiales con el propósito de motivar al turismo en zonas que presentan importantes legales culturales sean por su ubicación, valor, ambiente, por ende, lograr convertirse en uno de los líderes de Latinoamérica teniendo en cuenta toda clase de turistas considerando sus diversas condiciones físicas.” (Reportnews, 2020).

“En México, mediante el secretario-turismo planteó cinco estrategias gubernamentales para impulsar el turismo, el cual tiene como finalidad el incremento y fomento del turismo, el cual incluye a 190 atractivos turísticos mediante programas que buscan la diversificación del mercado, restableciendo sus zonas turísticas el cual tienden a modernizarse para rescatar su impacto turístico.” (Torruco, 2019)

“El Gobernador Puerto Riqueño, manifestó que, a través de una 15 Compañía de Turismo CTPR, ha logrado incrementar el turismo, el cual no solo existe una recuperación sino un incremento fundamental, todo ello, debido al impulso realizado por intermedio de la compañía quien tiene como finalidad



recuperar el turismo, logrando estabilizar relativamente la economía.” (Metro, 2019)

#### A nivel nacional

En Perú, existen numerosas regulaciones legales y estándares de calidad de carácter obligatorio que las compañías deben observar. Esta situación requiere que las empresas establezcan una estructura organizativa que abarque la gestión empresarial y las obligaciones que deben demostrar, con el propósito de optimizar la utilización de los recursos y minimizar la documentación necesaria. Esto es esencial si se busca promover destinos turísticos de alta calidad, donde resulta esencial la certificación con estándares internacionales para todas las empresas involucradas en la cadena turística.

Por esta razón, se estima fundamental y esencial implementar un Sistema de Gestión destinado a las MiPymes. Este sistema mejoraría la administración empresarial de cada participante en la cadena turística al cumplir con los requisitos de los estándares de calidad y otras obligaciones legales. Esto, a su vez, impulsaría la excelencia en los servicios ofrecidos en el contexto de la cadena, al tiempo que se conserva la independencia administrativa de cada unidad productiva.

Es por ello la importancia de la gestión empresarial (MiPymes) ya que con conciencia y compromiso lograremos el desarrollo sostenible con la consecuente preservación del medio ambiente para alcanzar el turismo sostenible en el Perú y el mundo.

“Actualmente, en los últimos meses a nivel mundial se ha sufrido grandes pérdidas económicas en todos los ámbitos, afectando significativamente el turismo, como es el caso de Cusco, por ende, es que el Gobierno Peruano, reactivara el turismo mediante una campaña junto al MINCETUR, con el fin de fomentar el lado turístico en coordinaciones con las autoridades regionales y gremios del turismo, realizando circuitos factibles y rápidos.” (GrupoRPP, 2020)

“En Puno, realizan diversas obras con la finalidad de impulsar su turismo, el cual demanda un promedio de S/ 8 millones de soles, el cual se está mejorando los servicios turísticos, tales como complejos arqueológicos, remodelaciones, instalaciones de pisos de piedras, áreas verdes, iluminaciones con vistas nocturnas.” (Republica, 2020)

“En Tingo María, se ha planteado un proyecto con el objeto de impulsar el turismo por ser un sector estratégico que genera grandes valores económicos, asimismo, se ha planificado proponer recursos a los programas de mantenimiento de infraestructuras asignando un monto aproximado de 795 millones de soles.” (Ortega, 2020)

“El turismo, enmarca un factor muy importante a nivel nacional, el cual genera un impacto económico relevante, tal como lo ha señalado el actual Presidente de la República, que el turismo son agentes fundamentales para el incremento de la economía del Perú, en tanto, Cajamarca, mediante el PERTUR incluye propuestas concertadas regionales para el desarrollo del turismo; los cuales han sido considerados proyectos, un lineamiento estratégico, la finalidad es impulsar zonas turísticas de la zona, mejorando la calidad de sus infraestructuras, rutas turísticas, implementaciones de salas audiovisuales, bancas, entre otros, destinando un presupuesto de S/121 mil soles.” (Andina, 2019)

“Arequipa, presenta diversos atractivos turísticos, el cual tienen gran relevancia turística, que son promovidos por su alcalde, en tanto, estos son puestos en valor para ser exhibidos a todos los turistas nacionales como internacionales, y puedan evidenciar la belleza natural y las culturas que posee.” (Andina, 2016)

#### A nivel local

Un elemento fundamental en la administración empresarial en Pucallpa es la inversión gubernamental en la reactivación económica de todos los sectores, incluyendo las MiPymes, que desempeñan un rol vital en la economía

nacional. Las MiPymes son el motor económico del país y su función es crucial en los sectores productivos o cadenas turísticas. Estos sectores son considerados fundamentales en el Plan Sectorial de Turismo, a través del programa de Cadenas Productivas Eficientes. Mediante acuerdos de competitividad, este programa tiene como objetivo consolidar cadenas turísticas para desarrollar destinos específicos, ya que brindar diversas ventajas, entre otras: a) La potencialidad de que las MiPymes acceden a tecnologías contemporáneas de la información (TIC) que sería difícil para una única empresa adquirir; b) El acceso y empleo por parte de todos los participantes de la cadena, de los logros derivados de la investigación y desarrollo que pueden ser fomentados para un destino turístico concreto, en contraposición a proporcionarlos para sectores o empresas individuales; c) La ejecución de sistemas de administración y estándares de calidad sectoriales, estableciendo metas conjuntas de calidad de acuerdo con las particularidades del destino turístico y estableciendo métodos y pasos compartidos.; y, d) Utilizar las ventajas de economías de escala para disminuir los gastos al compartir recursos como tecnología, estrategias de promoción y mercadeo, capacitación de personal competente, y proyectos de investigación especializados que resuelvan desafíos de gestión en las compañías de la cadena..

En la reactivación del turismo en el ámbito local, como ocurre en Pucallpa, la DIRCETUR está proponiendo invertir en proyectos que engloben los servicios turísticos ya planificados. Estos esfuerzos buscan mejorar las instalaciones, el acceso y la señalización para el beneficio de la actividad turística.

Además, debido a su extensa extensión, Pucallpa presenta vastas oportunidades para impulsar y consolidar el turismo como un factor primordial en beneficio de su población. A pesar de que numerosos atractivos a menudo pasan desapercibidos, el enfoque se ha centrado en considerarlos meramente como una fuente de ingresos económicos. En consecuencia, es imperativo mejorar la infraestructura a fin de garantizar una acogida turística más efectiva.

La Municipalidad Provincial de Pucallpa ha desarrollado un plan estratégico institucional en el cual se han identificado zonas turísticas que necesitan una colaboración más estrecha con el sector empresarial estas áreas incluyen: Laguna de Yarinacocha, Laguna Cashibococha, La plaza de Armas, La Catedral de Pucallpa, el Parque Natural de Pucallpa, el Jardín Botánico Bio – Kuka, la Jungla Ecolodge, el Puerto Shanay Timpishca, el Parque de la Lupuna, la Plaza del Reloj, la Ruta Alfa Turismo Vivencial, Pucallpa Amazon Tours, Mai Niti Healing Center, Viridis Tours, Ayahuasca Spirit Healing Center, Amazon World, Itaya Arte, Bar trapiche, Paytiti Travels – Day tours, sin embargo, a medida que pasa el tiempo, estos lugares están sufriendo deterioro debido a la falta de un plan para preservar los recursos turísticos.

En consecuencia, es imperativo y apremiante que los encargados de la gestión turística se involucren en la formulación de programas y proyectos orientados al turismo y vinculados con la administración empresarial de las MiPymes. Es esencial que toda la población de Pucallpa cuente con conocimiento sobre información turística, con el objetivo de proporcionar materiales y difundir de manera responsable y continua la promoción de eventos y actividades para atraer visitantes. Resulta fundamental brindar formación continua y orientación a aquellos involucrados en la prestación de servicios de alojamiento, transporte y alimentos. Además, establecer alianzas estratégicas con las instituciones públicas y el sector privado empresarial es esencial, ya que esto generará beneficios tanto para el turismo como para la comunidad local de la ciudad.

Por lo manifestado queda claro que es necesario mejorar las condiciones laborales de quienes forman parte de la gestión empresarial (MiPymes) ya que ellos son los llamados a propagar el turismo local con la difusión y el buen servicio y con la identificación sociocultural para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa. Finalmente, la productividad de la gestión empresarial (MiPymes) se verá satisfecho con el balance de ingresos y/o empleos de la

población satisfaciendo una de las grandes necesidades mediante el cual servirá para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa

Por otro lado, se hace necesario que el Estado como ente rector comprometido a salvaguardar los legados históricos debe priorizar un presupuesto sostenible para el mantenimiento, reestructuración, y mejora de los lugares turísticos con la finalidad de que estos lugares tengan más atracciones turísticas para el desarrollo de la ciudad de Pucallpa.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Justificación**

El propósito de este estudio es investigar hasta qué punto la administración de negocios en el ámbito de los servicios turísticos desempeña un papel significativo en las actividades que contribuyen al fomento del Turismo sostenible en la localidad de Pucallpa, durante el año 2021, con la finalidad de analizar los problemas que enfrenta el sector empresarial y el sector turismo de tal manera que con el apoyo de la comunidad en general se pueda proyectar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa

#### **1.2.1. Justificación Teórica**

El presente estudio se justifica porque permite relacionar actividades de gestión empresarial de servicios turísticos para alcanzar el desarrollo del turismo sostenible corrigiendo oportunamente las deficiencias y errores de funcionarios, servidores públicos y privados, permitiendo proponer una mejora en las competencias empresariales en la ciudad de Pucallpa, y que los resultados se darán a conocer a las autoridades, ciudadanos y la comunidad en general.

- **Justificación Metodológica**

Se utilizaron técnicas e instrumentos que estuvieron relacionadas con las variables, en forma precisa y adecuada, y sus resultados serán proporcionados como aporte a otras investigaciones con la finalidad de que se pueda elaborar mejores instrumentos de evaluación mediante las competencias empresariales y

turísticas. Se tuvo como base las investigaciones científicas teóricas y prácticas que se relacionan con la gestión empresarial de servicios turísticos y el turismo sostenible.

- **Justificación Práctica.**

Los resultados proporcionaron la valoración del desempeño de los empresarios (MiPymes) los mismos que ayudaran al desarrollo del Turismo sostenible y a la toma de decisiones precisas y justificadas, permitiendo, establecer mejores procedimientos para acabar con los métodos tradicionales de gestión empresarial de servicios turísticos que actualmente poco o casi nada contribuyen al desarrollo del Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa

### **1.2.2 Importancia**

El proyecto surgió a raíz de que en la actualidad la gestión empresarial de servicios no está trabajando de la mano con el turismo. Y que las MiPymes no están dando la importancia necesaria a este tema porque en su gran mayoría desconocen que es el desarrollo sostenible de la ciudad y cuánto beneficiaría a la población en diferentes aspectos socio económico, cultural y otros.

Los resultados de este trabajo permitirán tomar conciencia a los transportistas y la comunidad en general de trabajar estratégicamente considerando la gestión empresarial como un eje estratégico para desarrollar el turismo sostenible la misma que traerá beneficios a los pobladores y desarrollo de la ciudad de Pucallpa.

## **1.3 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La viabilidad de abordar el tema de investigación se sustenta en los siguientes elementos:

- Se cuenta con recurso tiempo para llevar a cabo la investigación.
- Existe capital humano para obtener una muestra de estudio

- Con el desarrollo del estudio de investigación no se causará daño alguno a la comunidad, ni ambiente, más por el contrario se buscará solución a los problemas descritos
- Los recursos económicos y materiales necesarios para llevar a cabo el proyecto de investigación están disponibles.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 Problema General.**

¿En qué medida la Gestión empresarial de servicios turísticos como herramienta valiosa de actividades se relaciona con el Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, Año 2021?

### **1.4.2 Problemas Específicos.**

- a. ¿Cómo el desarrollo humano en la gestión empresarial se relaciona con la preservación del medio ambiente para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?
- b. ¿En qué medida las condiciones laborales de la gestión empresarial se relacionan con la identificación socio cultural para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?
- c. ¿En qué medida la productividad de la gestión empresarial se relaciona con los ingresos y/o empleos de la población para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?

## **1.5 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General.**

Evaluar en qué medida la gestión empresarial de servicios turísticos como herramienta valiosa de actividades se relaciona con el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, Año 2021.

### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

- a. Medir como la productividad de la gestión empresarial se relaciona con la preservación del medio ambiente para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.
- b. Evaluar en qué medida la calidad de gestión empresarial se relaciona la identificación socio cultural para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.
- c. Evaluar en qué medida los costes de gestión empresarial se relaciona con los ingresos y/o empleos de la población para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.



## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

#### **Internacionales**

Molina (2017)

“Tesis Evaluación de la gestión empresarial de los prestadores de servicios turísticos de Puerto Ayora, Facultad de Ciencias Agrícolas. Universidad Central del Ecuador. La elaboración de este artículo presenta una herramienta de evaluación para analizar la gestión de los proveedores de servicios turísticos. El lugar seleccionado para aplicar este instrumento fue Puerto Ayora, debido a su ubicación en el destino turístico de Galápagos, un área internacionalmente reconocida por sus características ecoturísticas. La matriz proporcionada incluye siete criterios que deben ser evaluados: liderazgo, planificación estratégica, enfoque en el cliente y el mercado, medición, análisis y gestión del conocimiento, orientación hacia el personal, gestión de procesos y resultados. A través de este análisis, se logró identificar el grado de cumplimiento de los criterios en diversas áreas de la gestión empresarial, tomando en consideración la clasificación de las actividades turísticas en Ecuador.

Eguizábal (2019)

“El propósito de este estudio es ofrecer enfoques y tácticas de administración a nivel regional para alcanzar un desarrollo rural sostenible considerable y mejorar las condiciones de vida de la población en las áreas rurales del departamento de Áncash, ubicado en Perú. El análisis se enfoca en tres pilares fundamentales: aspectos económicos, demográficos y medioambientales. Estos aspectos son examinados empleando una combinación de métodos cuantitativos, cualitativos, descriptivos y explicativos. El problema económico se deriva de la insuficiente capacidad económica de la población para

mejorar su calidad de vida. En términos demográficos, la falta de oportunidades laborales impulsa a los jóvenes a migrar hacia las ciudades más grandes, especialmente a Lima. Con respecto al aspecto medioambiental, se identifican dos fuentes de contaminación: una de alcance global y otra local. Para alcanzar un desarrollo rural sostenible de gran envergadura y mejorar las condiciones de vida en la región de Áncash, se sugiere la creación de tres elementos centrales: Promotores de la Producción Agropecuaria, Actores del Mercado y Actores Medioambientales. Estos agentes tendrán un rol estratégico y serán los protagonistas en la consolidación de mejoras económicas, demográficas y medioambientales.”

Escobar (2019)

La identificación de casos que puedan arrojar luz sobre la posible conexión entre la cooperación internacional y el turismo tiene el potencial de servir como generadores de buenas prácticas. Estas prácticas podrían ser utilizadas para crear una metodología que permita analizar y evaluar los procedimientos de planificación sostenible del turismo en los programas de asistencia para el desarrollo. Se lleva a cabo una exploración conceptual del papel desempeñado por el desarrollo, la cooperación internacional y el turismo sostenible, a través de la selección de diversas experiencias que pueden dar cuenta de su estado actual. Esto se realiza con el fin de proponer una metodología de indicadores de sostenibilidad que permita evaluar la viabilidad de proyectos turísticos en comunidades con un bajo nivel de desarrollo.

## **Nacionales**

Montes & Zulema (2019)

“La presente investigación tuvo como propósito evaluar la gestión de agentes promotores del turismo regional y de operadores de servicios turísticos y su incidencia en el desarrollo del turismo en la ciudad de

Huaraz, 2017. El estudio planteo como problema: ¿Cuál es la incidencia de gestión de agentes promotores del turismo regional y de operadores de servicios turísticos en el desarrollo del turismo en la ciudad de Huaraz, 2017. Luego de la discusión que corresponde, se obtuvo como conclusión principal: ¿La gestión de los agentes promotores y operadores de servicios turísticos inciden de manera directa en el desarrollo del turismo en la ciudad de Huaraz? La insuficiente oferta de servicios turísticos, los bajos niveles de competitividad, la no implementación de planes y programas de desarrollo del turismo, la inadecuada promoción del Callejón de Huaylas, el mal estado de las vías de acceso a los circuitos turísticos, entre otros factores, inciden en el nivel de desarrollo del turismo en la ciudad de Huaraz. Para la recolección de la información necesaria se aplicó la técnica del análisis documental, entrevistas a los agentes promotores del turismo regional y encuestas a los operadores de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz.”

#### Huayapa (2019)

La investigación contiene información sobre los recursos turísticos de la región Ayacucho que son comercializados actualmente, sin ser considerados atractivos turísticos y el posicionamiento que perciben los visitantes nacionales y extranjeros que visitaron la zona de estudio durante el año 2018 en relación a la imagen y producto turístico que se promociona por los diferentes entes gubernamentales u operadores turísticos de la región. Como objetivo principal se tuvo determinar los recursos turísticos existentes y describir el posicionamiento de la región Ayacucho como destino turístico sostenible que permite observar la conducta que la comunidad receptora tiene en relación a su vocación turística orientado al servicio turístico. La metodología que siguió el presente trabajo investigativo fue la aplicación del método de la observación, orientado al plano de trabajo de campo; la investigación

está comprendida en el enfoque cualitativo social, que como resultado final alcanzamos información de la observación realizada en la praxis sobre la realidad de la gestión de la actividad turística y el tratamiento de datos de la percepción que los encuestados demuestran. Se concluye, que la región Ayacucho alberga una gran riqueza cultural y natural, mantienen características propias, ancestrales y bondades de visita para potenciar la afluencia turística, por ende, se puede considerar que el posicionamiento de la región Ayacucho como posible destino turístico sostenible es inicial, la imagen que proyecta la región Ayacucho, para establecer mecanismos propios de la actividad turística.

Roncal (2019)

El objetivo de la presente investigación es elaborar un Plan prospectivo estratégico para lograr la gestión eficiente del turismo sostenible en la Región Lambayeque que permita mejorar la oferta y demanda turística sostenible y competitiva, convirtiendo al turismo en palanca de desarrollo de la Región, fortaleciendo la actividad público privada y gestionando la conectividad y accesibilidad a los recursos turísticos, además de gestionar el mejoramiento de los servicios públicos de la Región. La presente investigación, según el problema y los objetivos planteados responde a un diseño no experimental, se usó el método descriptivo y prospectivo, además, se hizo uso de la técnica del análisis documental, la observación sistemática y se han analizado fuentes secundarias en bibliotecas y hemerotecas; otra técnica usada es la entrevista aplicándose el método Delphi; de igual manera, se usó herramientas de la prospectiva estratégica de la escuela francesa LIPSOR (Laboratoire d'Investigation en Prospective Stratégie et Organisation): el Análisis Estructural de Sistemas (MIC MAC) y el Juego de los Actores (MACTOR), se ha usado también el método Schwartz, llegándose la conclusión que el desarrollo y ejecución de un

Plan de prospectiva estratégica, lograría una gestión eficiente del turismo sostenible en la Región Lambayeque.

(Rosales, 2017)

“El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, determinar si la falta de gestión de los recursos turísticos afecta el desarrollo sostenible en el distrito de Yanama – Ancash, en el año 2015. Así pues, en base a estos resultados, podemos afirmar que Yanama, sobre todo el Gobierno Local, debe preocuparse por realizar una buena gestión de recursos turísticos, a través de una adecuada planificación de sus actividades turísticas y de una buena infraestructura turística, necesarias para lograr el desarrollo sostenible del distrito, haciendo uso de esta actividad económica sí, pero que puede ayudar al desarrollo sostenible no sólo económico de un lugar, sino también socio cultural y ambiental. Estamos seguros que el presente estudio será de ayuda para poder lograr llegar a otras comunidades o distritos, que cuentan con un enorme potencial de recursos y que aún permanecen sin ser conocidos y sin estar preparados aún a recibir turistas.”

## **Locales**

Bravo (2018)

Ambo, una provincia ubicada a 35 minutos de Huánuco, presenta destacados turísticos, siendo la Casa de la Perricholi en el distrito de Tomayquichua la más destacada, seguida por Huácar, y otros como la laguna de Huampo. En este contexto, es esencial reconocer que Ambo ha experimentado un crecimiento económico constante, con una tasa anual del seis por ciento. En cuanto a su actividad turística, las investigaciones han revelado que la mayoría de los visitantes provienen de la provincia de Huánuco, seguida por las ciudades de Pasco y Ucayali. Aunque solo representa el 11% de los atractivos turísticos de todo el departamento, Ambo recibe visitantes a lo largo del año, lo que

indica un aumento gradual en la afluencia. Curiosamente, el turismo no parece ser una prioridad para las instituciones públicas, ya que su trabajo no es perceptible para los turistas ni dentro de las empresas locales, y existe evidencia de una organización limitada. No obstante, la actividad turística ha contribuido al crecimiento económico de Ambo, dando lugar a un aumento de negocios que se dedican a atender a los visitantes en distintos distritos de la provincia.

## **2.2 BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1 Gestión empresarial**

Ucha (2011)

“La Gestión Empresarial abarca un conjunto de actividades que son llevadas a cabo por individuos especializados, y su función principal es organizar, controlar y dirigir un grupo de personas con el objetivo de alcanzar las metas establecidas por la organización al inicio del año. En esta tarea, quienes son más idóneos para asumir esta responsabilidad son los directores, gerentes o consultores, que deben ser individuos con conocimientos en negocios y habilidades para administrar adecuadamente la empresa. Además, deben mantenerse capacitados debido a las continuas innovaciones en el mercado. En esta línea, la Gestión Empresarial se enfoca en la creación de estrategias que garanticen el progreso, expansión y posicionamiento efectivo de la empresa. Para lograrlo, el encargado de esta labor debe hacer un seguimiento cercano y personal de cada etapa de la estrategia seleccionada, desde su concepción inicial hasta su implementación final. Todo esto tiene como finalidad asegurar la eficacia de las acciones y la consecución de los resultados previstos. Del mismo modo, no se puede pasar por alto la competencia, ya que son ellos los que impulsan a optimizar los procedimientos. Esto se debe a que si la organización no demuestra creatividad ni eficiencia, los clientes optarán por otras marcas. La comodidad de los clientes al recibir un

determinado producto o servicio también es de suma importancia. Si no experimentan satisfacción con nuestra marca, es probable que busquen alternativas en otros lugares. Por lo tanto, es crucial monitorear constantemente su nivel de satisfacción y considerar seguir su evolución. Además, es esencial cumplir con las expectativas que tenían antes de adquirir un producto o servicio.”

### **Puntos básicos de la gestión empresarial**

Ucha (2011)

Dentro de una empresa, la existencia de los cuatro pilares o elementos fundamentales es de extrema importancia, ya que se los considera como los fundamentos esenciales de toda organización. Al atender a estos cuatro aspectos, la compañía puede evitar la mayoría de los problemas. Asimismo, en este contexto encontramos atributos como la prestación de servicios de calidad y la seguridad de ofrecer lo que el cliente busca. Además, la organización asume la responsabilidad de proporcionar productos o servicios de alta calidad. También implica transmitir confianza en el compromiso de la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes, entre otras consideraciones. Estos factores, a largo plazo, contribuirán al crecimiento y éxito de la empresa. Por esta razón, estos cuatro elementos son imprescindibles en la gestión empresarial.

#### **1. Planificación**

“Cualquier negocio, sin importar el rubro al que se dedique, requiere de una planificación de procesos. Con este pilar podremos crear las metas que se quieran alcanzar a corto, mediano o largo plazo. De esta forma, ordenaremos las actividades a realizar y sabremos que estrategias se podrán aplicar. También determinaremos que es lo que necesitamos para llevarlo a cabo. Ya sea cuanto recurso precisamos, la cantidad de personas a cargo, entre otras. Así se llegará,

de forma ordenada, a los objetivos empresariales que se habían planeado.”  
(Ucha, 2011)

## **2. Organización**

“Este punto es importante ya que, al igual que la planificación, marcan el futuro éxito o quiebre de la empresa. Ya que aquí es donde se delega y coordina las actividades que se realizarán con los colaboradores. Además del tiempo en el que se debe llevar a cabo dicho proceso. Todo con la finalidad de que haya un orden y ayude a alcanzar los objetivos empresariales.”(Ucha, 2011)

## **3. Dirección**

“Este punto está destinado para personas que puedan liderar y orientar un grupo de trabajo. Además, tiene que estar pendiente a lo que hagan los colaboradores y motivarlos a cumplir con sus metas. A partir de esto, dependerá el éxito de la empresa porque si los trabajadores no están cómodos, no serán eficientes.”(Ucha, 2011)

## **4. Control**

“Está relacionado con la coordinación y seguimiento del trabajo de los colaboradores. Con la finalidad de conocer los puntos altos y bajos de la organización. Todo ello para proponer acciones ante posibles problemas que puedan ocurrir en el futuro y que afecten a la compañía.”(Ucha, 2011)

## **Importancia de una buena gestión empresarial**

Ucha (2011)

“Una gestión empresarial eficaz implica la habilidad para dirigir al personal bajo su cargo de manera competente. Esto abarca aspectos como asegurar de que los empleados mantengan un alto rendimiento, lleguen a tiempo, alcancen los objetivos y traten a los clientes con cortesía. Además, es importante evitar problemas al no dar un



seguimiento adecuado a los procesos y otras cuestiones relacionadas. En muchas ocasiones, la falta de motivación de los trabajadores puede ser la causa subyacente. También implica la planificación de actividades empresariales y la optimización de los recursos disponibles en la empresa. En este sentido, una gestión empresarial efectiva asegurará que la empresa no se enfrente a situaciones de quiebra, permitiéndole adaptarse a los cambios en el mercado y en el entorno laboral. Esto garantiza que la empresa no se estanque y evite situaciones de bancarrota. Es importante destacar que la aplicación de prácticas de gestión empresarial no está limitada a empresas con años de experiencia en el mercado. En realidad, cualquier empresario, incluso al iniciar un nuevo negocio, puede adoptar estas prácticas. Utilizar estas prácticas permitirá un avance constante y seguro, allanando el camino hacia el éxito empresarial en un plazo breve. En consecuencia, la gestión empresarial implica una administración eficaz que fomenta un crecimiento continuo de la empresa. No obstante, su efectividad no recae únicamente en un individuo, sino en un equipo de profesionales en la gestión que se encargan de asegurar un desarrollo coherente de la empresa en el ámbito empresarial. En este sentido, el éxito empresarial a corto plazo está estrechamente relacionado con la implementación de estas estrategias. Sin embargo, estas prácticas no dependen únicamente del dueño de la empresa, sino que requieren de un grupo de expertos en administración que garanticen un progreso constante en el mundo empresarial. Es igualmente esencial que el propietario de la empresa cuente con un equipo de asesores que le brinden apoyo en la toma de decisiones. De lo contrario, la empresa enfrenta un riesgo significativo de no mantenerse en el mercado.”

### **Generalidades del modelo de gestión organizacional**

Calderón Vargas (2019)

“La concepción de la gestión del talento humano se enfoca en la implementación de estrategias de progreso constante en los procedimientos administrativos, ya que las empresas toman en consideración a su personal en la ejecución de actividades industriales, comerciales y de servicios destinados a satisfacer necesidades generales y específicos. En consecuencia, es fundamental incorporar perspectivas de mejora competitiva a través de la gestión del talento humano, lo cual implica examinar el desarrollo individual, las condiciones laborales y la productividad como componentes esenciales para forjar organizaciones con capacidad competitiva.”

### **Productividad**

Medina (2007)

En el documento titulado "El modelo integral de productividad: una perspectiva estratégica", se examina el análisis de los procedimientos y enfoques de producción en pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector de confecciones. El texto sostiene que es posible llevar a cabo un control exhaustivo de todos los elementos que contribuyen a la producción, desde una perspectiva predictiva. Esto implica que, desde la óptica de la productividad, todos los productos o entregables finales pueden ser estandarizados si se consideran los procesos de producción, las condiciones laborales y los intervalos de tiempo y espacio de producción.

Deming (1982)

Fuera de la crisis, plantea la visión de cómo las organizaciones pueden asegurar la calidad de sus productos a partir de la importancia que tiene su personal al momento de la generación de bienes y/o servicios, planteando además, el esquema de mejora permanente derivado de una serie de pasos como son planeación, ejecución, verificación y estandarización de procesos, esto, a partir de la perspectiva de calidad

total que aporta elementos fundamentales en el análisis de contextos empresariales específicos, permitiendo establecer los niveles de productividad esperados por cada uno de los trabajadores, teniendo en cuenta, el espacio laboral, los tiempos asignados, y las características asociadas a la labor, en conjunto con las características de los colaboradores en términos de capacidades.

Drucker (1999)

En su análisis de la filosofía de Justo a tiempo, presentan una sistematización de la producción en línea a partir de la máxima calidad en materias primas, disminución de desperdicios, la eliminación de productos defectuosos, estandarización de procesos, y la entrega de productos en el tiempo, el lugar, la cantidad y la calidad específica, identificándose el trabajo en línea como la unión de eslabones de producción, no solo de bienes sino también de servicios, en la cual, se maximizan los recursos en los procesos organizacionales, teniendo en cuenta altos estándares de calidad y condiciones de entrega, disminuyendo, a su vez, la producción defectuosa. De esta manera, se retoman los planteamientos anteriormente descritos desde la perspectiva de la administración por resultados y metas, en lo que se denomina administración por objetivos (APO)

Medina (2007)

“Establece indicadores que ayudan a determinar el nivel de productividad organizacional, convirtiéndose así, en herramientas prácticas en el reconocimiento de fortalezas y debilidades, de tal forma que, al ser comparadas gráficamente frente al sector de un país o región, se logra identificar el nivel de capacidad interna y desafíos de competitividad propia para enfrentar el mercado y la expansión de este, dando los criterios necesarios para un mejoramiento en las estructuras instaladas con respecto a las dimensiones de desarrollo humano,

condiciones laborales, y de productividad, como dinamizadores de la competitividad empresarial. A partir de la revisión bibliográfica en relación con la gestión organizacional, se analizan los autores anteriormente mencionados en referencia a la existencia de diversas correlaciones entre conjuntos de factores clave que afectan directamente el desempeño personal, los indicadores de producción, y a su vez, a las características técnicas y/o físicas de los entregables, desde los que se mide el desempeño organizacional, en este sentido, se propone la utilización de una visualización de conjuntos tipo gráfico de Venn, en los cuales, se pueden apreciar los siguientes aspectos:

1. Aspectos de evaluación y su influencia en la ejecución del proceso de creación de entregables, siendo estas categorías, la dimensión de progreso humano. (Fig. 1), la de condiciones de trabajo (Fig. 2), y la de productividad (Fig. 3).”

**Figura 1**

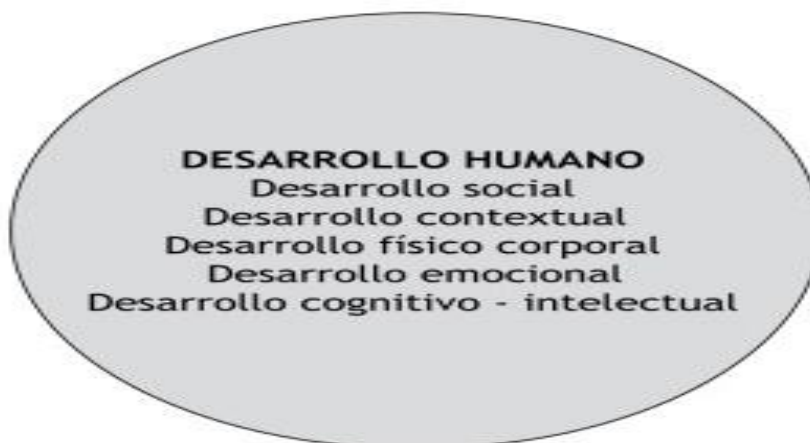


Figura 2

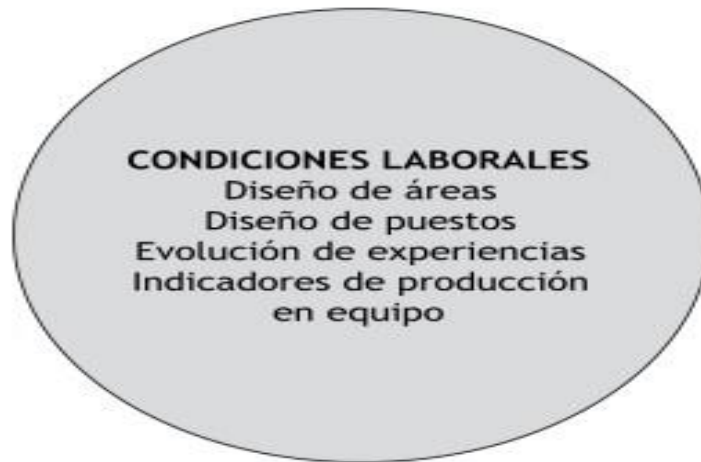


Figura 3



### Calidad

(Chávez Cubas & Chuquihuanga Merino, 2018) “La evolución del enfoque de calidad se inicia en el siglo XX; Durante este período, se llevó a cabo una cantidad significativa de investigaciones y avances teóricos en el enfoque de la calidad. Surgieron una serie de conceptos e ideas como el control de calidad, mejora continua, prevención de defectos, control estadístico de procesos, círculos de calidad y comparación competitiva (Benchmarking), entre otros. Estos conceptos han sido fundamentales para que las empresas que han

implementado estas innovaciones mejoren significativamente los servicios que ofrecen a sus clientes. El éxito alcanzado por muchas empresas a nivel global al aplicar el control de calidad y otras herramientas para satisfacer plenamente las necesidades del mercado ha motivado a muchas otras organizaciones a adoptar la gestión de calidad en sus operaciones. A lo largo del tiempo, el concepto de calidad ha evolucionado y todavía existen diversas interpretaciones sobre este tema. A continuación, se exponen algunas ideas al respecto: Para aclarar el concepto de calidad, se presentan las definiciones más importantes. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), la calidad se refiere a las "propiedades o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten evaluar su valor"

Para Deming, (1989) La: "La calidad implica convertir las necesidades anticipadas de los usuarios en atributos cuantificables. Solo a través de este enfoque es posible diseñar y producir un producto que logre satisfacción a un valor aceptable para el cliente. La calidad puede ser definida únicamente en referencia a las expectativas del cliente".

Juran (1990) sostiene que: "El término "calidad" tiene diversas interpretaciones, siendo dos de ellas las más destacadas.

1. La calidad se refiere a las cualidades del producto que se fundamentan en las demandas del cliente y, en consecuencia, generan satisfacción con el producto.
2. Calidad se refiere a la ausencia de defectos".

De otro lado Ishikawa, (1986) expresa que: "De manera concisa, la calidad implica la excelencia en diversos aspectos, como el producto, el trabajo, el servicio, la información, el proceso, las personas, el sistema, la empresa y los objetivos."

Por lo tanto, se puede inferir que la calidad implica satisfacer las demandas del cliente de manera satisfactoria.

## **Costes**

López Parra (2010)

Se tiene que verificar si el producto o servicio a ofrecer se puede llevar a cabo, si se cuenta con la materia prima adecuada, los equipos y herramientas necesarias e instalaciones óptimas para su producción. Un proyecto debe mostrar, en su estudio técnico, las diferentes alternativas para la elaboración o producción del bien o servicio, de tal manera que se identifiquen los procesos y métodos necesarios para su realización, de ahí se desprende la necesidad de maquinaria y equipo propio para la producción, así como mano de obra calificada para lograr los objetivos de operación del producto, la organización de los espacios para su implementación, la identificación de los proveedores y acreedores que proporcionen los materiales y herramientas necesarias para desarrollar el producto de manera óptima, así como establecer un análisis de la estrategia a seguir para administrar la capacidad del proceso para satisfacer la demanda durante el horizonte de planeación. Con ello se tiene una base para determinar costos de producción, los costos de maquinaria y con los de mano de obra.

### **Visión, elocuencia y congruencia**

Hill (2015)

Sostiene una de las tareas fundamentales del líder es dotar a la organización de un sentido de dirección. Los líderes sólidos parecen tener una clara y convincente del destino al que desean llevar a sus organizaciones. Son lo suficientemente elocuentes para comunicar esta visión a otros miembros de la empresa, infundiéndole en ellos energía, y continúan expresando consistentemente su visión hasta que se integra en la cultura de la organización. En el ámbito político, personalidades como John F. Kennedy, Winston Churchill, Martin Luther King Jr. y Margaret Thatcher han sido consideradas ejemplos de líderes visionarios. Reflexionamos sobre el impacto de la famosa frase de

Kennedy: "No te preguntes qué puede hacer tu país por ti, pregúntate qué puedes hacer tú por tu país". Algunos ejemplos de líderes sólidos son Bill Gates, de Microsoft; Jack Welch, ex director ejecutivo de General Electric, y Sam Walton, fundador de Walmart.

### **Articulación de un modelo de negocios**

Hill (2015)

Sostiene que otra característica fundamental de los líderes estratégicos notables es su capacidad para identificar y articular el modelo de negocios que usará la compañía para materializar su visión. Tomemos el ejemplo de los inicios del telégrafo, la invención del ferrocarril y la adopción de la energía eléctrica a gran escala. Los empresarios que lideraron estos proyectos tenían una profunda comprensión del modelo exitoso que debían aplicar en sus negocios, el cual se basaba en el concepto de red. Solo aquellos líderes estratégicos que poseen la perspectiva adecuada pueden asegurarse de que las diversas estrategias encajarán de manera coherente en un todo integral y darán forma a un modelo de negocio sólido y convincente.

### **Compromiso**

Hill (2015)

Los líderes fuertes exhiben su compromiso con sus visiones y modelos de negocio a través de acciones y comunicación, ya menudo lideran mediante ejemplos tangibles. Ejemplos de esto se pueden ver en empresarios exitosos como JP Morgan, Walt Disney y Thomas Alva Edison. En empresas que han experimentado mejoras en su desempeño a lo largo del tiempo, la estrategia de reducción de costos se aplica meticulosamente, incluso en los detalles más pequeños, comenzando desde la Alta Dirección. Hay casos de gerentes que han reducido lujos y extravagancias para demostrar la austeridad y la reducción de costos que se esperan en la empresa. Estas estrategias y compromisos deben



practicarse desde los niveles más altos de la organización para establecer un ejemplo que inspire a los subordinados.

### **Estar bien informado**

Hill (2015)

Los buenos líderes estratégicos desarrollan una red de fuentes formales e informales que los mantienen bien informados acerca de lo que sucede dentro de su compañía. En Starbucks, por ejemplo, lo primero que el ex CEO, Jim Donald, hacía cada mañana era llamar a entre 5 y 10 establecimientos para hablar con los administradores y otros empleados de los mismos y hacerse una idea del desempeño que estaban teniendo. Donald también acudía a un Starbucks local todas las mañanas de camino al trabajo para comprar su café de desayuno. Esto le permitió conocer muy bien a cada empleado de ese local. Donald consideraba que esos contactos informales eran una fuente muy útil de información acerca del desempeño de la compañía.

### **Voluntad para delegar y atribuir facultades a otros**

Hill (2015)

Los líderes de alto rendimiento destacan por su habilidad para delegar eficazmente. Son conscientes de que, si no dominan esta habilidad, se verán abrumados por sus responsabilidades en poco tiempo. Además, comprenden que otorgar autoridad a sus subordinados para tomar decisiones puede ser un estímulo motivador ya menudo conduce a decisiones tomadas por aquellos que las implementarán. A su vez, los líderes perspicaces reconocen que deben retener el control sobre determinadas decisiones cruciales.

#### **2.2.2 Turismo sostenible**

Organización Mundial del Turismo (2002)

Se puede observar un aumento creciente en las expectativas de los turistas extranjeros en relación a la preservación del entorno natural, la apreciación de la cultura y el arte, así como la contribución y apoyo al desarrollo local. Autores como Perón sostienen que el enfoque del

desarrollo local a través del turismo se reconoce como un concepto de múltiples dimensiones, ya que está involucrado o participa en diversos aspectos:

- Aspecto económico: promoción de negocios, creación de oportunidades laborales.
- Sociocultural: los valores actúan como cimiento para el crecimiento y, a su vez, se refuerzan.
- Político administrativo: las autoridades locales tienen la capacidad de fomentar el progreso mediante la administración de los recursos.

Otras: tecnología, ambiental como lo es el desarrollo sostenible y en algunos casos la urbanística patrimonial

Sin embargo, es importante recalcar que el crecimiento y el desarrollo turístico deben ir de la mano para que este repercuta en la economía del destino, pudiéndose diferenciar como un producto competitivo.

Vallina (2005)

En cuanto al desarrollo local se considera como un método que permita la transformación de una comunidad o destino a través de sus recursos como atractivos naturales o culturales que beneficien a la población local mediante la generación de empleos y fuentes de ingresos considerando la conservación de su patrimonio natural y cultura.

C. Ramírez (2006)

La declaración de Manila sobre turismo mundial, la cual menciona que el objetivo último del turismo consiste en mejorar la calidad de conformidad con las existencias de la dignidad humana y también cita el punto 21 que considera: el turismo persigue:

1. La realización plena del ser humano.
2. La igualdad de los pueblos.
3. La originalidad y afianzamiento de las culturas y de los pueblos.
4. Una contribución cada vez mayor a la educación
5. La liberación del hombre respetando su identidad y dignidad.

El turismo como fuente de desarrollo pretende no solo incrementar las oportunidades de generar riquezas económicas, sino; mejorar la calidad de vida de la población local, mediante la protección del medio de vida; es decir, el ambiente y el rescate del acervo patrimonial de la sociedad involucrada. Partiendo de estos principios es fundamental entender el concepto de desarrollo sustentable. El desarrollo sustentable es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

De esta manera es fundamental desarrollar un proyecto comunitario que beneficie no solo en sentido económico y ambiental, pero que primariamente capacite a los miembros de la comunidad para que puedan comprender y manejar bien todos sus recursos y posibles proyectos.

El turismo comunitario entendiéndolo como una actividad la cual permite a los miembros de la colectividad ser parte activa del proyecto y colaborar no solo mostrando su comunidad, pero también con la toma de decisiones y una participación activa en brindar las facilidades de servicios y facilitar información sobre su entorno, comunidad y cultura. Es así como el Turismo Comunitario se vuelve en una herramienta fundamental para el desarrollo del Plan de desarrollo turístico local. De esta manera Turismo comunitario es la relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados con la participación de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos para la distribución equitativa de los beneficios generados, además Turismo Comunitario significa Turismo Responsable con respecto al medio ambiente y de la sensibilidad de la Comunidad.

El turismo comunitario forma parte de una estrategia de desarrollo local a través de la actividad turística, por lo que persigue efectos como mejorar la calidad de vida de la población a través de programas de

lucha contra la pobreza, a su vez trata de frenar la migración de comunidades, es decir una estrategia socioeconómica de desarrollo comunitario así elevando el nivel de vida se erradicará las tenencias migratorias. Otro de los aspectos es la mejora medioambiental que con la vinculación entre el ecoturismo y la naturaleza implican una práctica en la conservación del ambiente. Y por último la defensa de las minorías étnicas ya que ellos también buscan involucrarse dentro de las actividades y políticas concernientes al turismo comunitario como una forma de desarrollo sustentable tanto cultural como medioambiental. El turismo comunitario se ha convertido en una actividad estratégica para muchas comunidades, ya que actúa como catalizador de diferentes procesos:

- Fomentar el desarrollo local de comunidades en condiciones de extrema vulnerabilidad en aspectos sociales, económicos y culturales, emerge como un factor crucial para su promoción socioeconómica.
- El encuentro cultural a través del turismo, en cuanto no solo potencia las identidades culturales indígenas, sino el contacto intercultural en contextos menos asimétricos que los habituales en la práctica turística.
- El desarrollo de actividades económicas sustentables desde el punto de vista ambiental, habido cuenta que este tipo de turismo tiene en la naturaleza a uno de sus principales pilares de atracción.
- La apertura de posibilidades de autogestión y desarrollo endógeno de las comunidades (indígenas o mestizas) en virtud de los índices de participación, acción y control comunitarios que promueve esta actividad.

La finalidad de los modelos de desarrollo turístico es la de integrar los diferentes subsectores que conforman el sector turístico. Siendo el turismo una actividad compleja, puesto que interactúan diferentes sectores generando una reacción en cadena, beneficiando o perjudicando al lugar y /o a los habitantes dependiendo de una buena o mala planificación en el desarrollo de esta para el destino.

Es así que su importancia radica en la optimización de los recursos, aplicando criterios de sostenibilidad que permitan la generación de ingresos y creación de plazas de trabajo a través de la diversificación de la oferta turística, aplicando la planificación para el control y regulación de las actividades, evitando situaciones negativas tanto para el turista en cuanto a sus experiencias, como para el destino y sus habitantes.”

#### MATHIESON & WALL (1990)

Distingue tres elementos en un modelo de desarrollo turístico denominados: dinámico, estático y consecuencial.

- El componente en movimiento: se refiere a la demanda y las modalidades de desplazamiento, tiene como objetivo determinar y reconocer los factores que incitan a la participación en la actividad, tomando en cuenta las preferencias de los visitantes y partiendo de sus requerimientos y aspiraciones.
- El elemento estático: se basa en las actividades a realizar, los servicios a consumir y sobre todo las características del lugar, tanto en el aspecto físico como en el aspecto social, además se debe considerar los aspectos de la organización política que aplica en el destino.
- El elemento consecuencial: este se basa en la suposición de los efectos o cambios a corto y largo plazo que se podrían generar con la práctica de la actividad turística, analiza los impactos en el aspecto físico, social, económico y ambiental.
- Modelo de turismo tradicional: este se basa en la participación del mercado en un alto porcentaje y la temporalidad o estacionalidad marcada.
- Este modelo es comercial y beneficia los servicios de alojamiento y la concentración en determinadas zonas turísticas. Algunas de sus características son:

Controlada por el sector privado

Se basa en la ideología de fuerzas de libre mercado Persigue beneficios a corto plazo, En esta rama se encuentran los modelos de turismo de sol y playa, de negocio, cultural, social, deportivo, náutico, entre otros.

### **2.3 BASES CONCEPTUALES**

#### **Calidad:**

(Crosby,1988) “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.”

#### **Costes:**

(Mejia, 2022) “El coste es un concepto de la contabilidad que se refiere al valor del consumo de los recursos que han sido necesarios para poder producir productos o prestar servicios. Los cálculos de costes suelen hacerse con datos relativos a periodos que ya han sucedido, es decir, la valoración de los productos o servicios se hace considerando costes históricos o reales. cursos que han sido necesarios para poder producir productos o prestar servicios.”

#### **Desarrollo humano:**

Salamanca (2014)

Entendido como el continuo mejoramiento de la calidad de vida personal y colectiva, en términos de procesos de aprendizaje, teniendo en cuenta el entorno en el que se vive, mediante el acceso a servicios de salud, educación y empleo, y la interacción social que promueve. el desarrollo de la identidad. Por lo tanto, la productividad debe considerar los aspectos vinculados al progreso humano, tomando en cuenta la noción de productividad proveniente de un proceso

autónomo. Para lograr esto, se evalúan diversos factores al construir indicadores, tales como:

1. Desarrollo social humano: Fomento de aptitudes personales en términos de capacidades y saberes con el propósito de establecer relaciones armoniosas dentro de un entorno social.
2. Desarrollo humano contextual: Implica una interacción constante con el entorno socioeconómico y ambiental, a través de una relación proactiva.
3. Desarrollo humano físico-corporal: Evaluado en base a competencias motrices, cognitivas y orgánicas, con el propósito de mejorar la ejecución laboral de manera eficiente.
4. Desarrollo humano emocional: Representa una manifestación completa de las emociones para evaluar las acciones del día a día.
5. Desarrollo humano cognitivo-intelectual: Evolución progresiva del aprendizaje que impulsa el crecimiento de la conciencia y se refleja en acciones concretas.

### **Condiciones laborales:**

Salamanca (2014)

Consideradas como el conjunto de elementos que influyen en el desempeño de los empleados para llevar a cabo una tarea, considerando aspectos físicos, psicológicos y sociales, manifestados a través de diversos factores.

1. Planificación de espacios laborales: Representación gráfica de las zonas de trabajo que incluye la interrelación entre las estaciones de trabajo, considerando la estandarización de procedimientos, la higiene y la organización.

2. Configuración de posiciones laborales: Adaptación ergonómica de los lugares de trabajo enfocadas en el bienestar del empleado y la reducción de posibles riesgos.
3. Progresión en las vivencias: Evaluación de la utilización de recursos mediante la interacción y el aprovechamiento de condiciones laborales óptimas.
4. Medidores de productividad: Evaluación del desempeño en la producción considerando las habilidades individuales o de grupo, conforme a criterios de tiempo, calidad, cantidad y espacio establecidos.
5. Colaboración en grupo: Evaluación del desempeño de equipos de trabajo.

### **Productividad:**

Salamanca et al. (2014)

En el ámbito de las organizaciones, se refiere a la relación entre los resultados obtenidos, ya sean tangibles o intangibles, en relación a la cantidad y calidad de los recursos utilizados en un período de tiempo específico en el proceso de producción. Estos recursos, desde una perspectiva económica, abarcan tierra, trabajo, capital, información y tecnología, que desde una perspectiva administrativa pueden clasificarse como recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos. Por consiguiente, se emplean indicadores de productividad para analizar variables que miden la contribución conjunta de los factores productivos, considerando:

1. Evaluación de gastos: Consiste en la identificación de los recursos económicos requeridos para la ejecución de un proyecto, actividad o producto, con el propósito de determinar la financiación adecuada y buscar una rentabilidad económica en el futuro.



2. Evaluación de instalaciones de producción: Examen de las particularidades del proceso con el objetivo de lograr su mejora y eficiencia.
3. Evaluación de equipos de trabajo: Examen del desempeño productivo en relación a la efectividad y eficiencia en la ejecución de tareas por parte de individuos o grupos de trabajo.
4. Mejora del equipo de producción: Análisis del rendimiento de la maquinaria, considerando atributos tales como:
  - a. Rendimiento en distintos horarios.
  - b. Mantenimiento de instalaciones y/o equipos.
  - b. Cuidado y conservación de instalaciones y/o equipos.
  - c. Aprovechamiento de los residuos generados en el proceso de producción.
5. Mejora de los puntos de venta a través del examen del desempeño, considerando factores como:
  - a) Rendimiento de cada empleado (ya sea a nivel individual o en equipo).
  - b) Desempeño en cada evento comercial (ya sea una visita, entrevista o grupo focal).
  - c) Número de ventas concretadas y registradas en facturas (a diario, semanalmente y mensualmente).

**Medio ambiente:**

RSyS (2022)

El entorno natural es una amalgama de factores físicos, químicos y biológicos que engloba tanto a los individuos como a la sociedad en su totalidad. Contempla los valores naturales, sociales y culturales

presentes en un espacio y tiempo particulares, que moldean la vida de las personas y de las generaciones venideras. El medio ambiente no se reduce a la mera ubicación donde ocurre la vida, sino que también abarca a los seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y sus interacciones mutuas. En definitiva, el medio ambiente se refiere al contexto vital de diversos seres vivos, incluyendo componentes naturales y sociales como el suelo, el agua y el aire, todos localizados en una localidad y período específico.

Características:

- Ecosistemas: agrupaciones de seres de variadas especies, que abarcan tanto animales como plantas, interactúan hasta encontrar su nicho y conforman comunidades asentadas en un entorno específico.
- Agua: Tanto la existencia como la falta de este elemento esencial, ejerce un impacto directo en la armonía del entorno natural. Además, constituye una sustancia fundamental para la supervivencia de los seres vivos.
- Aire: Basándonos en la estructura química de este componente, es posible detectar niveles de contaminación. Por otro lado, este puede tener un efecto en la calidad del oxígeno que participa en el proceso de respiración.
- Temperatura: Esta medida relacionada con la cantidad de calor, que se evalúa mediante un termómetro, tiene la capacidad de tener un impacto significativo en el entorno, resultando en la percepción de aire frío o caliente. Dado que algunos seres vivos solo pueden prosperar en rangos de temperatura específicos, esto a menudo puede indicar una degradación del ambiente.
- Accidentes geográficos: Se refiere a los componentes que conforman la topografía de una región, como, por ejemplo, los valles y las montañas.

- Organismos vivos: Estos elementos son esenciales en el entorno natural, ya que tienen un papel fundamental en la modificación o conservación de los procesos medioambientales.

**Sociocultural:**

(Concepto en Definición ABC, 2022) “El término "sociocultural" se emplea para describir procesos o fenómenos vinculados a los aspectos sociales y culturales de una comunidad o sociedad. De esta manera, un elemento sociocultural se refiere exclusivamente a las manifestaciones humanas que contribuyen tanto a la organización de la vida comunitaria como a darle significado. Al aplicar el adjetivo "sociocultural" a un fenómeno o proceso, se hace referencia a una realidad construida por los seres humanos, que puede involucrar cómo interactúan las personas entre sí, con su entorno y con otras sociedades. En este contexto, los avances o creaciones socioculturales a lo largo de la historia humana pueden incluir diversas formas de organización social, expresiones artísticas variadas, instituciones diseñadas para estructurar la vida en comunidad.”

**Sociedad y Cultura**

(Concepto en Definición ABC, 2022) “Una sociedad consiste en un conjunto de personas que interactúan en un entorno común y están influenciadas por una cultura compartida. Esto implica que compartirán una serie de elementos que influirán en sus tradiciones y formas de vida. Es importante señalar que esta dinámica les proporciona una identidad única y un sentimiento de pertenencia.”

**Ingresos y/o empleos de la población:**

Dávila & Zambrano (2020)

El aumento en la actividad económica por sí solo no garantiza automáticamente una mayor cantidad y calidad de empleos, especialmente para los segmentos más empobrecidos, vulnerables y en riesgo de exclusión. El crecimiento económico es una condición

necesaria para incrementar la cantidad de empleos productivos; es el resultado conjunto de aumentos en el empleo y mejoras en la productividad laboral. En consecuencia, la tasa de crecimiento económico establece un límite absoluto para el aumento tanto del empleo como de la productividad laboral. Sin embargo, la forma o naturaleza del crecimiento también tiene un papel crucial. El impacto del crecimiento económico en la generación de empleo productivo no solo está determinado por la tasa de crecimiento, sino también por la eficiencia con la que este se convierte en empleos productivos. Esto depende de diversos factores, como la composición de los sectores en crecimiento y la relación entre inversión en capital y mano de obra en cada sector. Por lo general, existe la necesidad de aumentar tanto la cantidad de empleos como la productividad, así como los ingresos derivados del empleo. En consecuencia, una evaluación del desarrollo económico desde la perspectiva del empleo debe analizar en qué medida el crecimiento económico ha abordado la demanda de más empleo, mayor productividad e ingresos más altos. Esta evaluación debe ser segmentada por sectores económicos para lograr una comprensión más esclarecedora. La forma en que el crecimiento económico está vinculada con una transformación productiva y es impulsada por ella es esencial para la sostenibilidad del desarrollo económico en el mediano y largo plazo. como la composición de los sectores en crecimiento y la relación entre inversión en capital y mano de obra en cada sector. Por lo general, existe la necesidad de aumentar tanto la cantidad de empleos como la productividad, así como los ingresos derivados del empleo. En consecuencia, una evaluación del desarrollo económico desde la perspectiva del empleo debe analizar en qué medida el crecimiento económico ha abordado la demanda de más empleo, mayor productividad e ingresos más altos. Esta evaluación debe ser segmentada por sectores económicos para lograr una comprensión más esclarecedora. La forma en que el crecimiento económico está vinculada con una transformación productiva y es

impulsada por ella es esencial para la sostenibilidad del desarrollo económico en el mediano y largo plazo. como la composición de los sectores en crecimiento y la relación entre inversión en capital y mano de obra en cada sector. Por lo general, existe la necesidad de aumentar tanto la cantidad de empleos como la productividad, así como los ingresos derivados del empleo. En consecuencia, una evaluación del desarrollo económico desde la perspectiva del empleo debe analizar en qué medida el crecimiento económico ha abordado la demanda de más empleo, mayor productividad e ingresos más altos. Esta evaluación debe ser segmentada por sectores económicos para lograr una comprensión más esclarecedora. La forma en que el crecimiento económico está vinculada con una transformación productiva y es impulsada por ella es esencial para la sostenibilidad del desarrollo económico en el mediano y largo plazo.

## **2.4 BASES FILOSÓFICAS**

Las fundamentaciones filosóficas de la investigación se centran en la técnica transformativa, la cual puede resultar difícil de comprender en su totalidad, ya que desafía la tradicional distinción entre la práctica científica y la eventual aplicación de la ciencia con propósitos políticos y sociales. Este enfoque filosófico en la gestión empresarial establece una conexión entre las decisiones relacionadas con el turismo sostenible y un diseño orientado hacia objetivos de equidad social. De esta manera, en este contexto, el papel del investigador se redefine como alguien que reconoce las desigualdades e injusticias en la sociedad y se esfuerza por cuestionar el status quo. En cierto sentido, se le considera un agente provocador con humildad y un sentido de responsabilidad compartida» (Mertens 2007: p.212).

Desde esta perspectiva, los problemas de investigación no solo derivan de la revisión de la literatura existente, sino que también emergen a partir de la realización de investigaciones exploratorias en el terreno, con el propósito de involucrar a los miembros de la comunidad e identificar cuestiones sociales relevantes. La relación entre esta visión y la investigación con enfoque mixto

radica en la consideración de diversas realidades que impactan a individuos y grupos, los cuales son afectados por las variadas capacidades y niveles de influencia que poseen en la sociedad.

En el ámbito de la investigación, se busca establecer una dinámica interactiva y recíproca entre el investigador y los sujetos de estudio, con el propósito de revelar realidades que aún permanecen ocultas en un entorno social, económico y cultural complejo, caracterizado por desigualdades.

## **2.5 BASES EPISTEMOLÓGICAS**

En términos epistemológicos, la investigación de la naturaleza transformadora requiere la aplicación de enfoques tanto cualitativos como cuantitativos, que a veces se denominan enfoques mixtos. Esta combinación permite captar las perspectivas de la comunidad en cada etapa del proceso, mientras que la dimensión cuantitativa proporciona resultados que confirman la validez tanto para la comunidad como para la comunidad académica.... (El objetivo es) proveer la base para el cambio social» (Mertens 2007: 212).

Si consideramos esta cita, el énfasis dado a los aspectos cuantitativos parece ser relativamente menor en comparación con la legalización. Esto nos lleva a contemplar desde una perspectiva transformadora que impulsa más la dimensión cuantitativa, sin abandonar la base de participación comunitaria que sustenta este enfoque. Si los temas de discusión son elegidos por la comunidad, también podría aplicarse este principio a las dimensiones de un cuestionario. El punto de conflicto radica en que, en lugar de representar una mirada científica específica, se asemeja a un conjunto de valores axiológicos y de reflexiones en torno al trabajo político de los científicos sociales. Asimismo, se relaciona con una serie de evaluaciones para el trabajo a nivel comunitario. Estas evaluaciones podrían estar alineadas con distintos marcos filosóficos, lo que lleva a la conclusión epistemológica de que en las ciencias sociales es imperativo desarrollar un enfoque híbrido que combine métodos, tal como hemos presentado en nuestra investigación.

## 2.6. BASES ANTROPOLÓGICAS

### **Variable: Gestión empresarial:**

La gestión empresarial turística surge como campo de estudio antropológico a partir del desarrollo del turismo de masas y sus impactos socioculturales desde mediados del siglo XX. Los antropólogos comienzan a estudiar a las empresas turísticas para analizar sus vínculos e interacciones con las comunidades locales. Surgen los primeros estudios etnográficos sobre trabajadores, relaciones laborales y culturas organizacionales en empresas hoteleras y agencias de viajes.

Se pueden distinguir cuatro grandes fases en el abordaje antropológico de la gestión de empresas turísticas: una etapa inicial exploratoria con descripciones etnográficas sobre sus dinámicas internas; una fase analítica donde se incorporan conceptos antropológicos para interpretar los datos; una etapa crítica de evaluación de impactos negativos en comunidades y medioambiente; y una fase contemporánea de colaboración con empresas para generar beneficios mutuos con sociedades locales.

El estudio antropológico de la gestión empresarial en turismo permite comprender a las empresas como unidades integradas socioeconómica y culturalmente en sus contextos. Otorga perspectivas culturales útiles para mejorar el manejo de personal, procesos organizativos y vinculación de empresas con comunidades. Facilita propuestas aplicadas para modelos empresariales socialmente responsables y sustentables.

Los fines de esta rama aplicada de la antropología son: generar conocimientos sobre la dimensión cultural de los procesos gerenciales y organizacionales en empresas turísticas; formular recomendaciones prácticas para mejorar la gestión desde la sostenibilidad y la responsabilidad social; y contribuir con investigaciones etnográficas a la política pública turística.

**Variable: Turismo sostenible**

El concepto de turismo sostenible surge en la década de 1990 como aproximación crítica desde la antropología a los impactos socioculturales y ambientales del turismo masivo. Se empiezan a estudiar etnográficamente los efectos de proyectos hoteleros y resorts turísticos en comunidades locales, resaltando alteraciones negativas.

Se reconocen tres grandes fases del abordaje antropológico del turismo sostenible: una etapa inicial de descripciones sobre consecuencias del turismo convencional; una fase propositiva orientada a la formulación de recomendaciones y modelos alternativos de desarrollo turístico con participación comunitaria; y una fase contemporánea enfocada en investigación aplicada y acción para implementar la sostenibilidad turística.

La antropología del turismo sostenible enriquece esta conceptualización integrando la variable sociocultural, la protección al patrimonio cultural intangible y el empoderamiento de las comunidades locales como actores centrales de la actividad turística y no solo beneficiarios pasivos.

Sus objetivos son: generar criterios culturales específicos para guiar el diseño y la planificación de proyectos sostenibles; desarrollar metodologías participativas que permitan a residentes controlar y gestionar su patrimonio con fines turísticos; y estudiar los procesos de mercantilización de las culturas locales dentro de la economía turística global.

La antropología busca que la sostenibilidad en turismo trascienda lo puramente ecológico y contempla la defensa de los derechos culturales, sociales y económicos de las poblaciones locales en donde se realizan los proyectos hoteleros y de infraestructura turística.



## CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 3.1 FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

#### 3.1.1 Hipótesis General

##### Hipótesis Alterna

**Ha:** Si la Gestión empresarial de servicios turísticos se constituye en una herramienta valiosa de actividades, entonces se relaciona favorablemente en el Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, Año 2021.

##### Hipótesis Nula

**Ho:** Si la Gestión empresarial de servicios turísticos no se constituye en una herramienta valiosa de actividades, entonces no se relaciona favorablemente en el Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, Año 2021.

#### 3.1.2 Hipótesis Específicas

a. **Ha:** Si el desarrollo humano en la gestión empresarial es una constante, entonces se relaciona favorablemente a la preservación del medio ambiente para un turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.

**Ho:** Si el desarrollo humano en la gestión empresarial no es una constante, entonces no se relaciona favorablemente a la preservación del medio ambiente para un turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.

b. **Ha:** Si las condiciones laborales de la gestión empresarial son alcanzadas íntegramente, entonces se relaciona favorablemente a la identificación socio cultural para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.

**Ho:** Si las condiciones laborales de la gestión empresarial no son alcanzadas íntegramente, entonces no se relaciona favorablemente a la identificación sociocultural para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.

c. **Ha:** Si la productividad turística de gestión empresarial alcanza un nivel económico razonable, entonces tendrán relación con los ingresos y/o

empleos de la población para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.

**Ho:** Si la productividad turística de gestión empresarial no alcanza un nivel económico razonable, entonces no tendrán relación con los ingresos y/o empleos de la población para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.

### 3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE 1:</b>  <b>Gestión empresarial</b>	Productividad	1. Bienes
		2. Servicios
	Calidad	3. Satisfacción de necesidades
		4. Sostenibilidad
Costes	5. Trabajo colectivo	
<b>VARIABLE 2:</b>  <b>Turismo sostenible</b>	Medio ambiente	6. Economía verde
		7. Bienestar económico
	Sociocultural	8. Actividades culturales
		9. Actividades gastronómicas
Ingresos y/o empleos de la población	10. Protección de empleos	

### **3.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES**

#### **3.3.1 Gestión empresarial**

“La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.” (Definición de Gestión Empresarial, 2022)

#### **3.3.2 Turismo sostenible**

La Organización Mundial del Turismo define turismo sostenible como: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. Es aquel aspecto comprometido con el medio ambiente y la cultura autóctona, intentando producir el menor impacto posible sobre ellos, a la vez que contribuye a generar ingresos y/o empleo para la población local.” (Turismo solidario, 2022)

## CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación actual se llevó a cabo en el contexto urbano de Pucallpa - Región Ucayali

### 4.2 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

#### 4.2.1 Tipo de investigación

**Investigación de Tipo aplicada no experimental con enfoque mixto:**

(Hernández et al., 2014)“Investigación que se realizó sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su relación con otras variables.”

#### 4.2.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional

### 4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 4.3.1 Descripción de la población

En el contexto de este estudio, la muestra estuvo compuesta por personal con cargos de confianza, y empleados de la DIRCETUR, Transportistas y grupos de interés de la ciudad de Pucallpa. Según cuadro adjunto:

**Tabla 2**

<b>Funcionarios y empleados de la DIRCETUR Pucallpa</b>	<b>Representantes de los Transportistas Con registro</b>	<b>Representantes de la sociedad (Grupos de interés.</b>	<b>Total</b>
15			15
	15		15
		13	13
15	15	13	43

Fuente: Municipalidad provincial de Ucayali

#### **4.3.2 Muestra y método de muestreo**

La muestra estuvo representada por el 100% de la población, es decir 43 personas todos ellos con cargos de confianza, y empleados de la DIRCETUR, representantes de los Transportistas y Grupos de interés de la ciudad de Pucallpa. El muestreo utilizado fue el no probabilístico, donde la investigación se realizó con una selección intencionada.

#### **4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión**

Dentro de los criterios de Inclusión se consideró a los funcionarios y empleados que tienen responsabilidad directa en la DIRCETUR Pucallpa, a los Representantes de los Transportistas con registro y a los Representantes de los Grupos de interés. Y para efectos de exclusión debemos mencionar que no se consideró a los trabajadores y obreros de la DIRCETUR Pucallpa y transportistas sin registro, quienes no tienen responsabilidad alguna con la gestión empresarial y el desarrollo turístico sostenible en la ciudad de Pucallpa.

### **4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

**No experimental**, (Liu, 2008 y Tucker, 2004). “Debido a la recopilación de información en un único instante temporal, con el objetivo de describir variables y examinar sus interrelaciones en ese punto específico.”

### **4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

#### **4.5.1. Técnicas**

La obtención de datos es un proceso utilizado para cuantificar información, desarrollar y confirmar herramientas, llevar a cabo la aplicación de técnicas e instrumentos, y documentar la información adquirida.

(Niño Rojas, 2011) “La información que se persigue y adquiere durante la ejecución de un proyecto conforma el conjunto de datos relacionados con los

eventos, elementos o fenómenos bajo examen. Estos datos constituyen el material esencial de la investigación”

**a) La Encuesta.**

Para (Behar, 2008) “la investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.”

Mediante este método, se formularon las interrogantes con el propósito de recopilar datos de funcionarios, trabajadores, transportistas y voceros de los colectivos interesados en la localidad de Pucallpa. El cuestionario facilitó la comprensión del grado en que la Administración de Empresas dedicadas a servicios turísticos desempeña un papel significativo en las actividades estratégicas vinculadas al fomento del Turismo sostenible en Pucallpa durante el año 2021..

**4.5.2. Instrumentos**

Para (Niño Rojas, 2011) “los instrumentos son: de modo que se entiendan como recursos, medios, útiles, pruebas o herramientas, los instrumentos tienen como función capturar los datos o la información requerida con el fin de verificar el logro de los objetivos de la investigación, medir las variables y validar la hipótesis, en caso de que se contemplen.” En la presente investigación se utilizó lo siguiente:

a) **Guía de cuestionario:** Un grupo de interrogantes respondió mediante una encuesta u otro método similar. Constituye el elemento fundamental de indagación y se presenta en forma de documento que sistematiza y estructura los indicadores de las variables en cuestión

**4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos**

Para (Roberto Hernández Sampieri, 2006) “la validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuando mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y validez de

constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar la(s) variable(s) que pretende medir.”

Por lo tanto, se procedió a la validación del instrumento siguiendo los pasos detallados por Hernández.”

Se empleó el cuestionario elaborado como herramienta, el cual contenía preguntas de opinión diseñadas para evaluar la importancia de la Gestión empresarial de servicios turísticos como contribución a las actividades estratégicas para promover el Turismo sostenible en Pucallpa durante el año 2021. El cuestionario se aplicó a la unidad de análisis como parte de la verificación empírica.

Validación de contenido. El cuestionario consideró el contenido del concepto de las variables principales: “Gestión empresarial de servicios turísticos y Turismo sostenible de la ciudad de Pucallpa, los mismos que buscaron relacionarse entre sí.

Validación de criterio. El cuestionario contó con el respaldo de la evaluación por parte de expertos, que incluyeron a profesionales con diversos grados de Doctorado, en relación al significado de las variables principales.

Validación de constructo. La herramienta fue fortalecida al incorporar las dimensiones e indicadores como unidades de evaluación que establecen la relación de cada elemento con su correspondiente base teórica, incluyendo los indicadores de las variables principales.

#### 4.5.2.2 Confiabilidad del instrumento para la recolección de datos

Para evaluar la confiabilidad de la escala de valoración en el cuestionario, se empleó el análisis estadístico de Alfa de Cronbach. La confiabilidad calcula el nivel de consistencia con el cual una prueba mide de manera precisa la variable en cuestión.

Para analizar la confiabilidad o coherencia de las preguntas o elementos, se utiliza el coeficiente Alfa de Cronbach en situaciones que involucran opciones de respuesta politómicas, como las escalas de Likert. En el Proyecto de Tesis

titulado “LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON EL TURISMO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA - AÑO 2021”

Calificar con 1, 2, 3, o 4 ítem respecto a los criterios de mala, regular, Buena, Excelente.

Se utilizo el paquete estadístico SPSS versión 21, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 3**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,840</b>	<b>20</b>

**Interpretación.**

De acuerdo con el resultado, se concluye que los 5 expertos, referente a la confiabilidad de los instrumentos Gestión Empresarial y Turismo sostenible, evaluados con los siguientes criterios que se detalla.

Malo 1

Regular 2

Bueno 3

Excelente 4

De todo ello se concluye que el instrumento de evaluación tiene una confiabilidad de consistencia interna muy alta por tener un valor Alfa de Cronbach **0,840** un valor muy cercano a 1. Esto implica también que las preguntas están altamente correlacionadas entre las preguntas, permitiéndonos que el dato a recoger nos asegura la confiabilidad para extraer las conclusiones.

**Prueba de normalidad**



Para la prueba de normalidad en el desarrollo de la tesis se ha utilizado la prueba de SHAPIRO WILK el mismo que nos va a ayudar a determinar; Si la distribución de datos es normal o no lo es.

#### **4.6 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Se aplicaron métodos científicos para el tratamiento de los datos utilizando el software SPSS Versión 26 (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), el cual realizará el cálculo de las medidas de centralidad y dispersión.

##### **a) Procesamiento de datos**

Se llevaron a cabo operaciones de procesamiento sobre los datos recopilados en forma individual y desorganizada provenientes de la muestra seleccionada en el trabajo de campo. El propósito era transformarlos en resultados que estuvieran estructurados y agrupados, para luego llevar a cabo un análisis en concordancia con los objetivos e hipótesis del estudio.

- **Procesamiento escrito:** Se optó por esta técnica cuando los datos presentaban un número limitado de valores, ya que era la más idónea para la situación. Esta elección permitió resaltar el comportamiento de los datos a través de su representación escrita, poniendo de relieve las informaciones más significativas.
- **Procesamiento tabular:** Se optó por esta metodología cuando los datos estadísticos se mostraron en una disposición ordenada de filas y columnas que seguía una lógica específica. Esta elección se basó en la precisión que brindaba para presentar la información de manera más exacta.

##### **b) Análisis de datos**

##### **Codificación.**

La exploración de los datos se llevó a cabo mediante el proceso de codificación, con el propósito de categorizar de manera numérica las

informaciones expresadas en formato verbal. Posteriormente, se manipularon estos datos de manera similar a como se tratarían datos cuantitativos.

Para alcanzar este objetivo, partimos de una amplia gama de datos que presentaban una homogeneidad mínima.

### **Registro de Datos**

Se llevaron a cabo empleando datos que compartían una relación de variables comunes. Se les asignó una numeración secuencial (registro numérico) que en ciertas instancias se usó como índice, asignando a cada registro una clave para su posterior localización.

Cada hilera en una tabla simbolizó un conjunto de datos interconectados, y todas las hileras en esa misma tabla compartieron una estructura uniforme.

## **4.7 ASPECTOS ÉTICOS**

“Actualmente existe una gran variedad de disyuntivas que tienen que ver con los aspectos personales y sociales, todo ello relacionado a respetar los principios éticos en los trabajos de investigación. Resulta importante abordar este tema, toda vez que incluye principios éticos con valores merecedores de respeto a diferentes autores por las cuales debemos referenciarlos, teniendo en cuenta que existe abundante información en textos, revistas, manuales y otros.

La ética como disciplina se centra en el análisis de la moral y el comportamiento humano, dos aspectos estrechamente vinculados. Esta importante disciplina nos acerca al entendimiento de lo que se considera correcto o incorrecto, la integridad, la deshonestidad o la lealtad en las acciones humanas. En esencia, busca evaluar de manera íntegra los actos de los individuos, proporcionando así una guía para nuestras conductas en una variedad de contextos. En nuestra cotidianidad, fomenta una reflexión sobre la moralidad y busca fundamentar las

razones detrás de la elección de un sistema de valores en comparación con otro.”  
(Wikipedia, 2022)

“La bioética se ha establecido como un espacio multidisciplinario esencial para abordar de manera exitosa los desafíos que surgen en el ámbito específico de la atención médica. Con el tiempo, su enfoque se ha expandido gradualmente para analizar los factores naturales, tecnológicos y sociales que pueden tener un impacto significativo en la salud humana y en la biosfera en su conjunto. Aunque es una disciplina joven y en constante evolución, se ha convertido en una herramienta esencial para los comités y organismos que tienen funciones principalmente consultivas. Estos comités son llamados a redactar informes, llevar a cabo tareas de capacitación para profesionales biomédicos e identificar los aspectos éticos en protocolos de investigación que involucran a seres humanos. Para garantizar su funcionamiento adecuado, los diferentes comités que se dedican a la evaluación ética deben contar con miembros familiarizados con los fundamentos de la argumentación y el razonamiento moral. En este sentido, es importante recordar que la ética no se trata simplemente de aplicar de manera mecánica principios o normas morales preexistentes de un código; en realidad, se trata de justificar de manera racional y argumentativa los cursos de acción preferibles entre diversas alternativas. La calidad del proceso deliberativo es esencial, ya que solo a través de un diálogo multidisciplinario y pluralista se pueden identificar adecuadamente los aspectos relevantes a considerar. Esto garantiza que las acciones prácticas en circunstancias específicas estén en sintonía con los valores en cuestión” (*ceboax-0105.pdf*, )

“La investigación científica debe estar sujeta a normas éticas que sirven para promover el respeto a todos los seres humanos y para proteger los derechos individuales. Algunas poblaciones sometidas a la investigación son vulnerables y necesitan protección especial. Se deben reconocer entonces las necesidades particulares de los que tienen desventajas económicas. También se debe prestar atención especial a los que no pueden otorgar o rechazar el consentimiento por

sí mismos, a los que pueden otorgar el consentimiento bajo presión, a los que no se beneficiaran personalmente con la investigación y a los que tienen la investigación combinada con los resultados de la investigación.” (Manzini, 2000)

## CAPÍTULO V. RESULTADOS

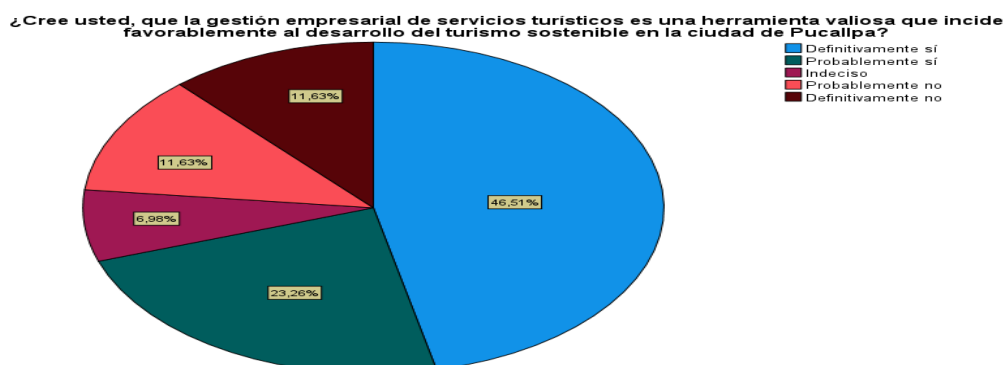
### 5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

#### 5.1.1 ¿Cree usted, que la gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa que se relaciona con el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?

Tabla 4	N	%
Definitivamente sí	20	46,5%
Probablemente sí	10	23,3%
Indeciso	3	7,0%
Probablemente no	5	11,6%
Definitivamente no	5	11,6%

Tal como se puede observar en la tabla 1 la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 46.5%; asimismo otro 23.23% de los encuestados manifestaron “Probablemente sí”. En ese sentido observamos que existe una mayoría de personas que consideran que la gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa que se relaciona con el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa. Por otro lado, tenemos un 7.0% que se mostraron “Indecisos” otro 11.6% manifestaron “Probablemente no” y un 11.6% indico “Definitivamente no” con dichos resultados acumulados el 69.89% manifestaron estar de acuerdo con lo descrito líneas arriba.

Figura 4



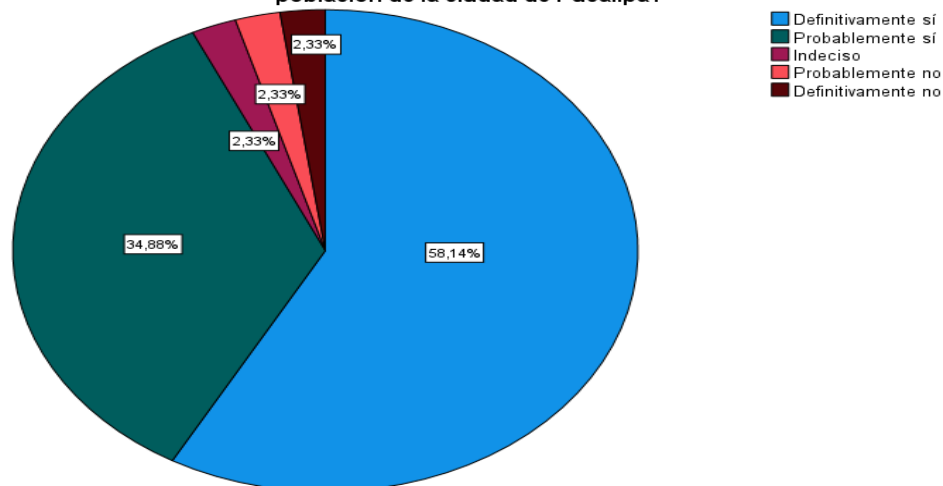
**5.1.2 ¿Considera usted, que la productividad de bienes contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?**

<b>Tabla 5</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Definitivamente sí	25	58,14%
Probablemente sí	15	34,87%
Indeciso	1	2,33%
Probablemente no	1	2,33%
Definitivamente no	1	2,33%

De igual forma en la tabla 2 la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 58.14%; asimismo otro 34.87% de los encuestados manifestaron “Probablemente sí” en ese sentido observamos que existe una mayoría de personas que consideran que la productividad de bienes contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa. Por otro lado, tenemos un 2.33% que se mostraron “Indecisos” otro 2.33% manifestaron “Probablemente no” y un 2.33% indico “Definitivamente no” con dichos resultados acumulados el 93.01% manifestaron estar de acuerdo con lo descrito líneas arriba y un 6.99% en desacuerdo

Figura 5

¿Considera usted, que la productividad de bienes contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?



### 5.1.3 ¿Está de acuerdo usted, que la productividad de servicios contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?

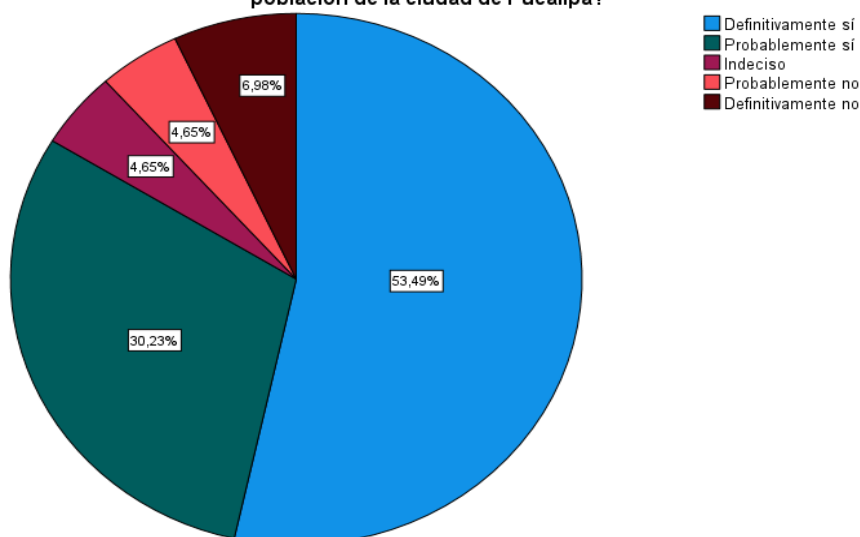
	N	%
Definitivamente sí	23	53,49%
Probablemente sí	13	30,23%
Indeciso	2	4,65%
Probablemente no	2	4,65%
Definitivamente no	3	6,98%

Así mismo tenemos la tabla 3 la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 53.49%; otro 30.23 % de los encuestados manifestaron “Probablemente sí” en ese sentido observamos que existe una mayoría de personas que consideran que la productividad de servicios contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa. Por otro lado, tenemos un 4.65% que se mostraron “Indecisos” otro 4.65% que respondieron “Probablemente no” y un 6.98 % que respondieron “Definitivamente no” con los resultados

acumulados el 83.72% manifestaron estar de acuerdo con lo descrito líneas arriba y un 16.28% no están de acuerdo

**Figura 6**

¿Está de acuerdo usted, que la productividad de servicios contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?



#### 5.1.4 ¿Considera usted, que la satisfacción de necesidades se logra con la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?

Tabla 7	N	%
Definitivamente sí	21	48,84%
Probablemente sí	15	34,88%
Indeciso	1	2,33%
Probablemente no	3	6,98%
Definitivamente no	3	6,98%

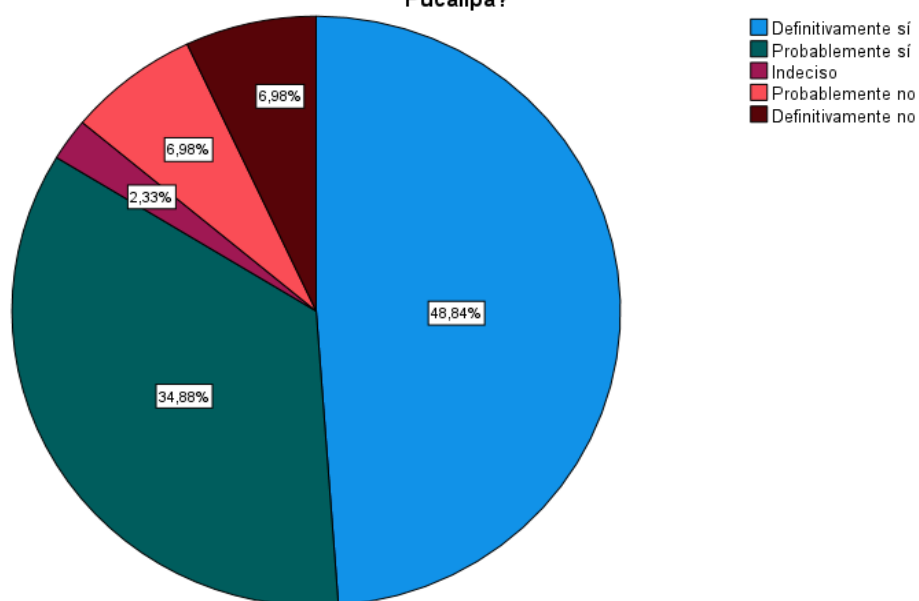
Se puede apreciar en la tabla 4 que la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 48.84%; otro 34.88 % de los encuestados manifestaron “Probablemente sí”, observamos que la satisfacción de necesidades se logra con la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa. Por otro lado, tenemos un 2.33% que se mostraron “Indecisos” otro 6.98% que respondieron “Probablemente no” y un 6.98 % que respondieron “Definitivamente no” con los resultados acumulados el



83.72% manifestaron estar de acuerdo con lo descrito líneas arriba y un 16.28% no están de acuerdo

**Figura 7**

**¿Considera usted, que la satisfacción de necesidades se logra con la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?**



**5.1.5 Considera usted, ¿que la sostenibilidad se logra con calidad de gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?**

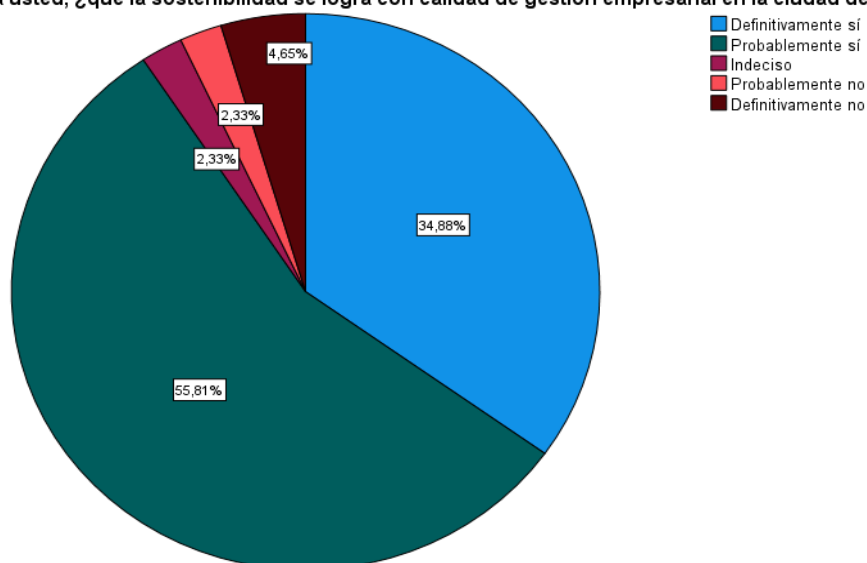
<b>Tabla 8</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Definitivamente sí	15	34,9%
Probablemente sí	24	55,8%
Indeciso	1	2,3%
Probablemente no	1	2,3%
Definitivamente no	2	4,7%

Como se puede apreciar en la tabla 5 la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 34.88%; otro 55.81 % de los encuestados manifestaron “Probablemente sí” en ese sentido observamos que la sostenibilidad se

logra con calidad de gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa. Por otro lado, tenemos un 2.33% que se mostraron “Indecisos” otro 2.33% que respondieron “Probablemente no” y un 4.65 % que respondieron “Definitivamente no” con los resultados acumulados el 90.69% manifestaron estar de acuerdo con lo descrito líneas arriba y un 9.31% no están de acuerdo

**Figura 8**

Considera usted, ¿que la sostenibilidad se logra con calidad de gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?



**5.1.6 ¿Considera usted, necesario el coste de trabajo colectivo para alcanzar la sostenibilidad de la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?**

**Tabla 9**

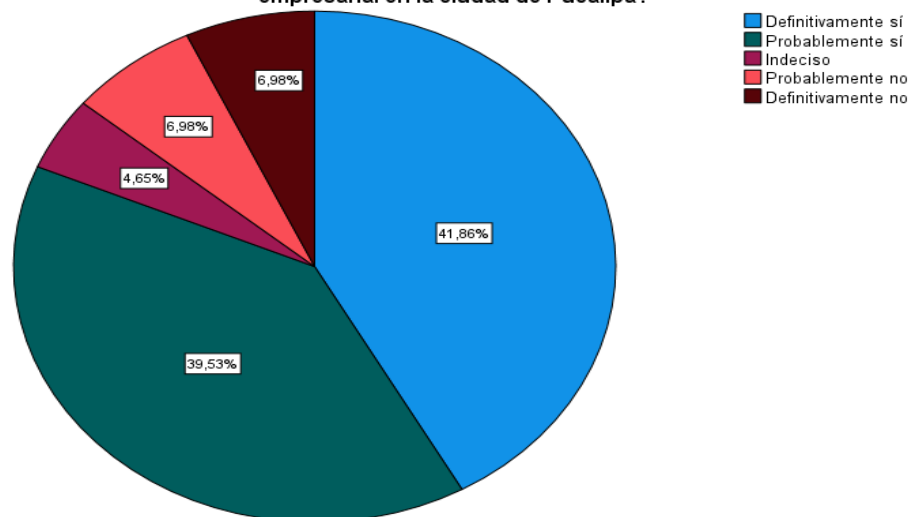
	N	%
Definitivamente sí	18	41,86%
Probablemente sí	17	39,53%
Indeciso	2	4,65%
Probablemente no	3	6,98%
Definitivamente no	3	6,98%

Por otro lado, en la tabla 6 se muestra que la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 41.86%; otro 39.53 % de los encuestados

manifestaron “Probablemente sí” en ese sentido observamos que es necesario el coste de trabajo colectivo para alcanzar la sostenibilidad de la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa. Por otro lado, tenemos un 4.65% que se mostraron “Indecisos” otro 6.98% que respondieron “Probablemente no” y un 6.98 % que respondieron “Definitivamente no” con los resultados acumulados el 81.39% manifestaron estar de acuerdo con lo descrito líneas arriba y un 16.28% no están de acuerdo

**Figura 9**

¿Considera usted, necesario el coste de trabajo colectivo para alcanzar la sostenibilidad de la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?



### 5.1.7 ¿Considera usted, que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial?

**Tabla 10**

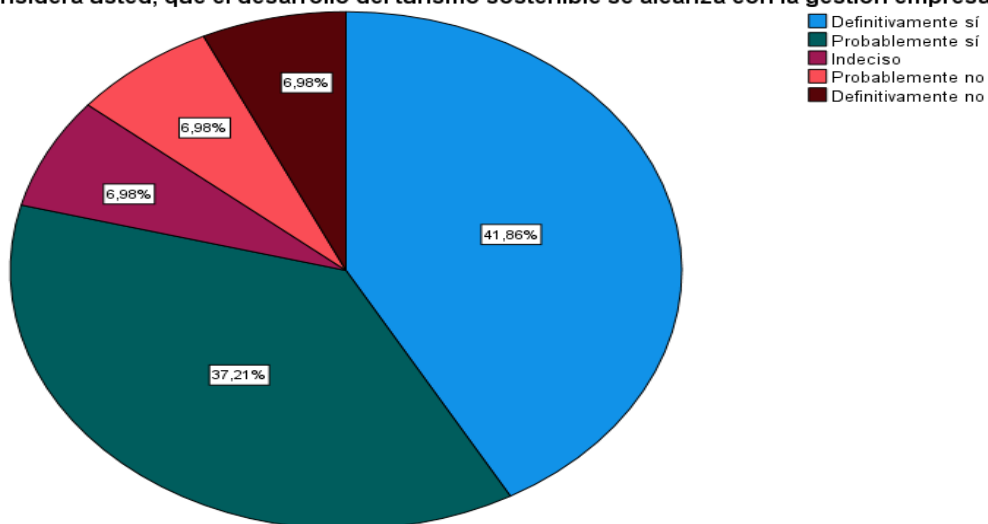
	N	%
Definitivamente sí	18	41,86%
Probablemente sí	16	37,21%
Indeciso	3	6,98%
Probablemente no	3	6,98%
Definitivamente no	3	6,98%

Así mismo tenemos la tabla 7 la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 41.86%; otro 37.21 % de los encuestados

manifestaron “Probablemente sí” en ese sentido observamos que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial. Por otro lado, tenemos un 6.98% que se mostraron “Indecisos” otro 6.98% que respondieron “Probablemente no” y un 6.98 % que respondieron “Definitivamente no” con los resultados acumulados el 83.72% manifestaron estar de acuerdo con lo descrito líneas arriba y un 16.28% no están de acuerdo

**Figura 10**

**¿Considera usted, que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial?**



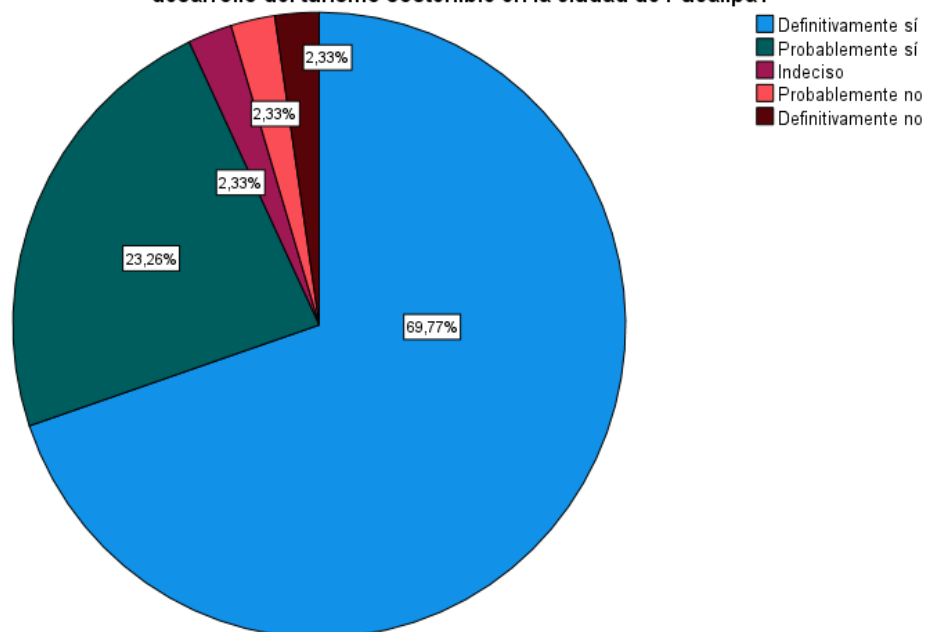
**5.1.8 ¿Considera usted, que la preservación del medio ambiente trae consigo la economía verde que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?**

<b>Tabla 11</b>	N	%
Definitivamente sí	30	69,77%
Probablemente sí	10	23,26%
Indeciso	1	2,33%
Probablemente no	1	2,33%
Definitivamente no	1	2,33%

Como es de ver la tabla 8 nos muestra que la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 69.77%; otro 23.26 % de los encuestados manifestaron “Probablemente sí” en ese sentido observamos que la preservación del medio ambiente trae consigo la economía verde que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa. Por otro lado, tenemos un 2.33% que se mostraron “Indecisos” otro 2.33% que respondieron “Probablemente no” y un 2.33 % que respondieron “Definitivamente no” con los resultados acumulados el 93.03% manifiestan estar de acuerdo con lo manifestado líneas arriba y un 6.97% no están de acuerdo

**Figura 11**

**¿Considera usted, que la preservación del medio ambiente trae consigo la economía verde que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?**



**5.1.9 ¿Cree usted, que la preservación del medio ambiente contribuye al bienestar económico del turismo sostenible?**

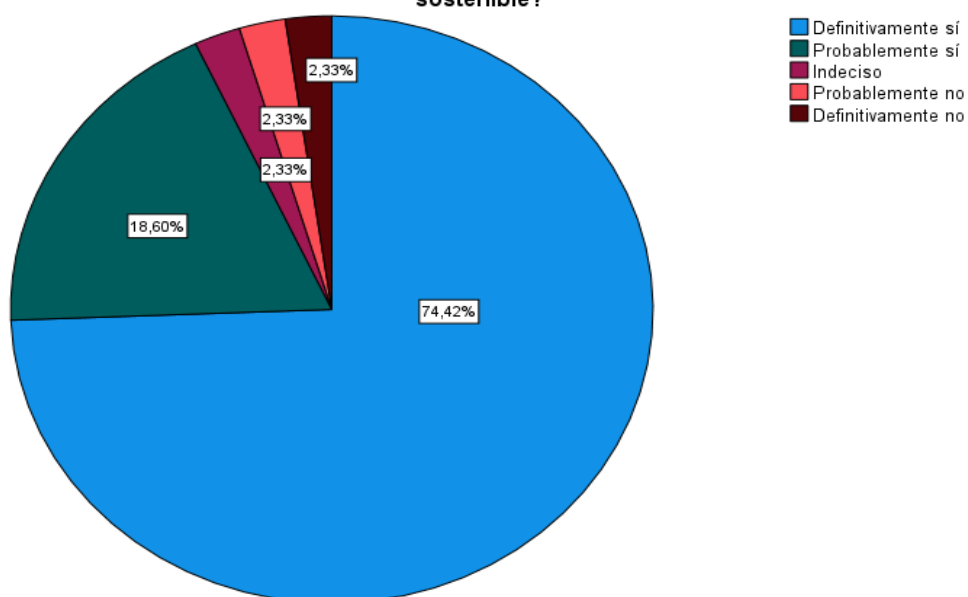
**Tabla 12**

	N	%
Definitivamente sí	32	74,42%
Probablemente sí	8	18,60%
Indeciso	1	2,33%
Probablemente no	1	2,33%
Definitivamente no	1	2,33%

Así mismo tenemos la tabla 9 en la que la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representando un 74.42%; otro 18.60% de los encuestados manifestaron “Probablemente sí” en ese sentido observamos que la preservación del medio ambiente contribuye al bienestar económico del turismo sostenible. Por otro lado, tenemos un 2.33% que se mostraron “Indecisos” otro 2.33% que respondieron “Probablemente no” y un 2.33% que respondieron “Definitivamente no”. Con los resultados acumulados el 93.02% manifestaron estar de acuerdo con lo descrito en líneas arriba y un 6.98% no están de acuerdo

**Figura 12**

¿Cree usted, que la preservación del medio ambiente contribuye al bienestar económico del turismo sostenible?



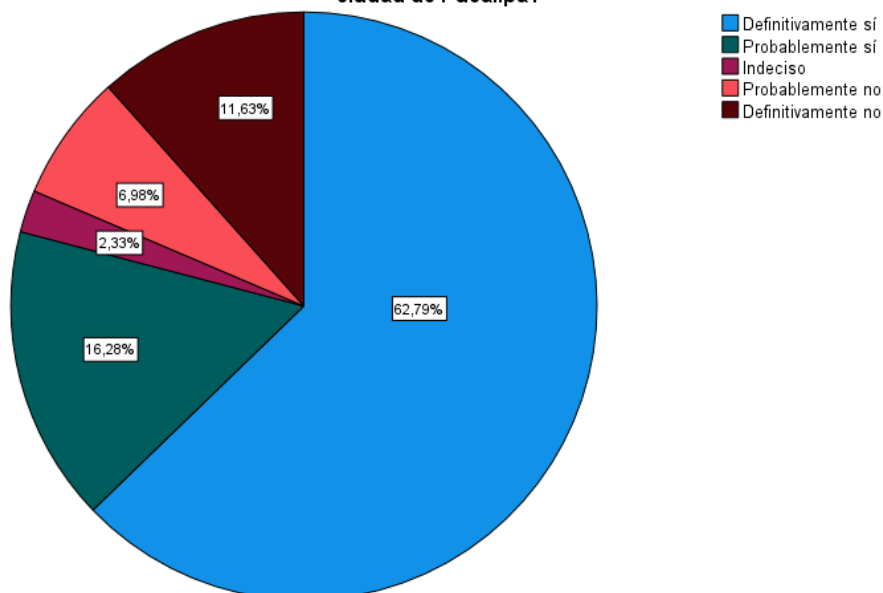
**5.1.10 ¿Considera usted, que las actividades culturales de los pobladores contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?**

<b>Tabla 13</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Definitivamente sí	27	62,79%
Probablemente sí	7	16,28%
Indeciso	1	2,33%
Probablemente no	3	6,98%
Definitivamente no	5	11,63%

La tabla 10 nos muestra que la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 62.79%; otro 16.28 % de los encuestados manifestaron “Probablemente sí” en ese sentido observamos que las actividades culturales de los pobladores contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa. Por otro lado, tenemos un 2.33% que se mostraron “Indecisos” otro 6.98% que respondieron “Probablemente no” y un 11.63 % que respondieron “Definitivamente no” con los resultados acumulados el 79.07% manifestaron estar de acuerdo con lo descrito en líneas arriba y un 20.93% no están de acuerdo

Figura 13

¿Considera usted, que las actividades culturales de los pobladores contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?



5.1.11 ¿Considera usted, que las actividades gastronómicas contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?

Tabla 14

	N	%
Definitivamente sí	20	46,51%
Probablemente sí	10	23,26%
Indeciso	2	4,65%
Probablemente no	5	11,63%
Definitivamente no	6	13,95%

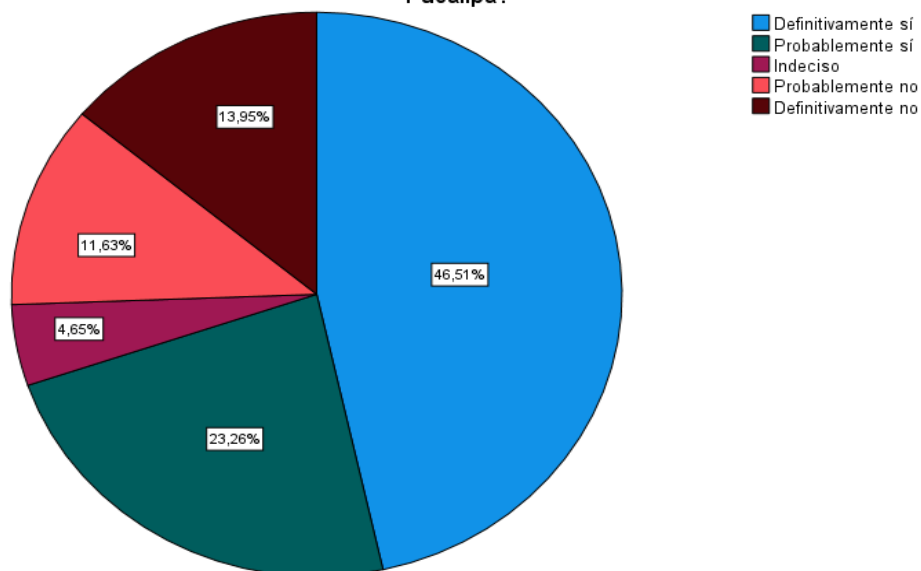
Así mismo tenemos la tabla 11 en la que la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 46.51%; otro 23.26 % de los encuestados manifestaron “Probablemente sí” en ese sentido observamos que las actividades gastronómicas contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa. Por otro lado, tenemos un 4.65% que se mostraron “Indecisos” otro 11.63% que respondieron “Probablemente no” y un 13.95 % que respondieron “Definitivamente no” con los



resultados acumulados el 83.72% manifestaron estar de acuerdo con lo descrito líneas arriba y un 16.28% no están de acuerdo

**Figura 14**

¿Considera usted, que las actividades gastronómicas contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?



**5.1.12 ¿Cree usted, que deben regularse mecanismos para la protección de empleos y alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?**

**Tabla 15**

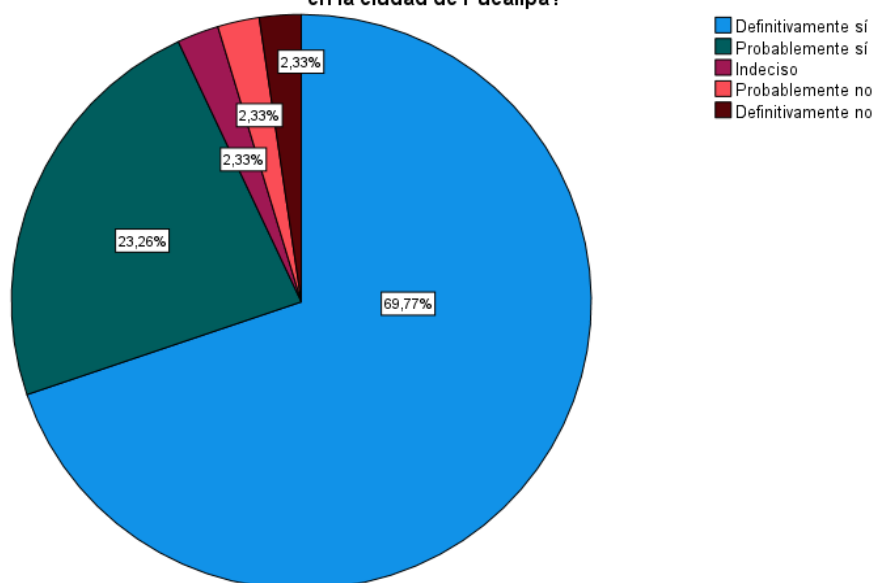
	N	%
Definitivamente sí	30	69,77%
Probablemente sí	10	23,26%
Indeciso	1	2,33%
Probablemente no	1	2,33%
Definitivamente no	1	2,33%

Así mismo tenemos la tabla 12 en la que la gran parte de los encuestados contestó “Definitivamente sí” representado por un 69.77%; otro 23.26% de los encuestados manifestaron “Probablemente sí” en este contexto, es evidente que hay una mayoría de individuos opinan que deben regularse mecanismos para la protección de empleos

y alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa. Por otro lado, tenemos un 2.33% que se mostraron “Indecisos” otro 2.33% que respondieron “Probablemente no” y un 2.33% que respondieron “Definitivamente no” con los resultados acumulados el 93.03% manifiestan estar de acuerdo con lo manifestado líneas arriba y un 6.97% no están de acuerdo

**Figura 15**

**¿Cree usted, que deben regularse mecanismos para la protección de empleos y alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?**



## 5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL Y/O CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 5.2.1 Análisis inferencial de Correlación general

En este estudio actual, se examinaron los resultados derivados de las encuestas formuladas, los cuales fueron sometidos posteriormente a un análisis de tipo CORRELACIONAL en un diseño NO EXPERIMENTAL. Este análisis tenía como objetivo determinar si existe una relación entre las variables 1 y 2 de la Hipótesis General. Para llevar a cabo la evaluación, se aplicó el método estadístico utilizando pruebas no paramétricas (Correlación de Pearson). El propósito de esto fue discernir si los datos presentados eran precisos o no, considerando las posibles imprecisiones asociadas al muestreo. Durante la etapa de obtención de

datos, se asignó importancia a las variables bajo estudio, lo que llevó a la creación de tablas y gráficos que reflejaban tanto la representación numérica como la porción en porcentaje para cada uno de los indicadores evaluados en las encuestas.

El presente análisis corresponde a las variables generales donde se cruzaron preguntas de la variable general 1 con preguntas de la variable general 2 el mismo que se muestra en la tabla 13

### **GESTIÓN EMPRESARIAL - TURISMO SOSTENIBLE**

Los hallazgos de la prueba inferencial de Pearson indican que la comparación muestra significancia a un nivel de 0.01 (bilateral)

#### **Correlaciones**

**Tabla 16**

¿Cree usted, que la gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa que incide favorablemente al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	¿Considera usted, que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial ?
---	--

¿Cree usted, que la gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa que incide favorablemente al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	Correlación de	1	,847**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
¿Considera usted, que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial?	Correlación de	,847**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

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

### 5.2.2 Análisis inferencial de Correlación específica 1

En el estudio actual, se examinaron los resultados obtenidos de las encuestas elaboradas, seguido por un análisis de investigación de tipo CORRELACIONAL con un enfoque NO EXPERIMENTAL. Estas encuestas tenían como objetivo determinar la presencia de relaciones entre las variables:

VARIABLES ESPECÍFICAS 1.

Para evaluar la evaluación, se utilizó un enfoque estadístico que emplea pruebas no paramétricas (Correlación de Pearson). Durante la fase de recolección de datos, se otorgó importancia a las variables bajo estudio, lo que condujo a la creación de tablas y gráficos que mostraron tanto valores numéricos como porcentajes para cada uno de los indicadores analizados en las encuestas.

#### PRODUCTIVIDAD – MEDIO AMBIENTE

Los resultados de la prueba inferencial de Pearson nos dicen que la Correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

#### Correlaciones

**Tabla 17**

		PRODUCTIVIDAD	MEDIO_AMBIENTE
PRODUCTIVIDAD	Correlación Pearson	de 1	,917**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
MEDIO_AMBIENTE	Correlación Pearson	de ,917**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

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

### 5.2.3 Análisis inferencial de Correlación específica 2

En esta investigación, se examinaron los resultados obtenidos de las encuestas formuladas, seguido por un análisis de naturaleza correlacional con un diseño no experimental. Estas encuestas tenían como propósito determinar la existencia de vínculos entre las variables. específicas 2.

Para llevar a cabo el examen de evaluación, se empleó un enfoque estadístico que incorpora pruebas estadísticas no paramétricas (Correlación de Pearson). Durante la fase de recolección de datos, se asignó importancia a las variables algunas a estudio mediante la creación de tablas y gráficos que representaban tanto numéricamente como en porcentajes cada uno de los indicadores evaluados en las encuestas,

El presente análisis corresponde a las variables específicas donde se cruzaron preguntas de ambas variables.

#### CALIDAD – SOCIO CULTURAL

Los resultados de la prueba inferencial de Pearson nos dicen que la Correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

#### Correlaciones

**Tabla 18**

		CALIDAD	SOCIOCULTU RAL
CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
SOCIOCULTURAL	Correlación de Pearson	,884**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

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

#### 4.2.4 Análisis inferencial de Correlación específica 4

En este estudio, se analizaron los resultados obtenidos de las encuestas planteadas, seguido de un análisis de naturaleza correlacional con un diseño que no involucró experimentación. El propósito fundamental consistía en identificar la existencia de una relación entre las variables en cuestión en cuestión específicas 3

Para efectuar el proceso de evaluación, se empleó el método estadístico basado en pruebas no paramétricas (Correlación de Pearson). En la etapa de obtención de datos, se dio énfasis a las variables objeto de análisis al confeccionar tablas y gráficos que presentaban tanto valores numéricos como porcentajes, ilustrando así cada uno de los indicadores evaluados en las encuestas,

El presente análisis corresponde a las variables específicas 3 donde se cruzaron preguntas de ambas variables.

#### COSTES - INGRESOS

#### Correlación

**Tabla 19**

		COSTES	INGRESOS
COSTES	Correlación de Pearson	1	,834**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	43	43
INGRESOS	Correlación de Pearson	,834**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	43	43

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

Los resultados de la prueba inferencial de Pearson nos dicen que la Correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

### 5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

**5.3.1 La hipótesis de relación general** de variables que se planteó ha sido confirmada por los resultados obtenidos, tal como se muestra en los cuadros y gráficos, demostrando que: **Si la Gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa de actividades, entonces tiene relación significativa con el Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, Año 2021.**

En la etapa de procesamiento de datos se ha evaluado los indicadores con 43 encuestas, los cuales nos dieron datos que nos permitieron ver el grado de correlación y significancia de la hipótesis a través de sus variables.

Tomando la Escala de Likert las alternativas planteadas fueron: *Definitivamente sí, probablemente sí, indeciso, probablemente no y definitivamente no*, datos que permitieron aplicar la prueba inferencial Pearson la cual nos dice que la Correlación es significativa.

**Variable 1** : Gestión empresarial

**Variable 2** : Turismo sostenible

Basándonos en los resultados derivados de la prueba de evaluación, es evidente que hay CONCORDANCIA Y CONEXIÓN con las conclusiones presentadas por otros autores que mencionamos en adelante.:

Molina (2017) “Tesis Evaluación de la gestión empresarial de los prestadores de servicios turísticos de Puerto Ayora, Facultad de Ciencias Agrícolas. Universidad Central del Ecuador. El autor concluye: Este artículo presenta la creación de una herramienta de evaluación para analizar la gestión de proveedores de servicios turísticos. La aplicación de este instrumento se llevó a cabo en Puerto Ayora, una elección motivada por su inclusión en el destino turístico de Galápagos, reconocida a nivel global por sus atributos ecoturísticos. La matriz diseñada abarca siete criterios sujetos a evaluación: liderazgo, planificación estratégica, enfoque en el cliente y mercado, medición, análisis y gestión del conocimiento, orientación hacia el personal, gestión de procesos y resultados. |A través de este análisis, se logró identificar el nivel de cumplimiento de los criterios en diversas áreas de la gestión empresarial, en consonancia con



la categorización de las actividades turísticas en Ecuador. Cabe destacar que esta evaluación determinó específicamente los sectores de comidas y bebidas, alojamiento, transporte turístico y agencias de viajes.”

**5.3.2 La hipótesis de relación específica 1** que se planteó ha sido confirmada por los resultados obtenidos, tal como se muestra en los cuadros y gráficos, demostrando que: **Si el desarrollo humano en la gestión empresarial es una constante, entonces se relacionan favorablemente con la preservación del medio ambiente para un turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.**

Durante la fase de tratamiento de la información, se examinaron los indicadores utilizando 43 encuestas como base. Estos datos proporcionarán información que permitió evaluar tanto el nivel de evaluación como la importancia de la hipótesis a través de sus respectivas variables.

Tomando la Escala de Likert las alternativas planteadas fueron: *Definitivamente sí, probablemente sí, indeciso, probablemente no y definitivamente no*, datos que permitieron aplicar la prueba inferencial Pearson la cual nos dice que la Correlación es significativa.

**Variable 1** : Productividad

**Variable 2** : Medio ambiente

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de correlación se observa que existe SEMEJANZA Y RELACIÓN con lo concluido con otros autores que mencionamos a continuación:

Eguizábal (2019) “El propósito de este estudio consiste en presentar enfoques y estrategias de gestión a nivel regional que conduzcan a un desarrollo rural sostenible significativo ya la mejora de la calidad de vida de la población en las zonas rurales del departamento de Áncash, Perú. Esta investigación se enfoca en tres dimensiones fundamentales: la económica, la demográfica y la ambiental, las cuales se exploran empleando enfoques metodológicos cuantitativos, cualitativos, descriptivos y explicativos. La problemática económica se identifica en la falta de poder adquisitivo de la población, lo que dificulta lograr

una calidad de vida óptima. En términos demográficos, se detecta una carencia de oportunidades laborales que incita a los jóvenes a migrar hacia las grandes urbes, especialmente a Lima. En lo que respecta a la cuestión ambiental, se identifican dos factores de contaminación: uno de alcance global y otro de carácter local. Para alcanzar un desarrollo rural sostenible significativo y mejorar las condiciones de vida en la región de Áncash, se propone la instauración de tres elementos esenciales: Fomentadores de la Producción Agropecuaria, Actores del Mercado y Actores Medioambientales. Estos desempeñarán funciones estratégicas y actuarán como protagonistas para fortalecer los aspectos económicos, demográficos y medioambientales.”

**5.3.3 La hipótesis de relación específica 2** La hipótesis propuesta ha sido respaldada por los resultados obtenidos, como se puede observar en las tablas y gráficos, evidenciando que: **Si las condiciones laborales de la gestión empresarial son alcanzadas íntegramente, entonces se relacionan favorablemente con la identificación socio cultural para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.**

Durante el proceso de análisis de datos, se han examinado los indicadores utilizando un conjunto de 43 encuestas. Estos datos proporcionarán información que nos permitió examinar el nivel de evaluación y la importancia de la hipótesis a través de sus variables correspondientes.

Tomando la Escala de Likert las alternativas planteadas fueron: *Definitivamente sí, probablemente sí, indeciso, probablemente no y definitivamente no*, datos que permitieron aplicar la prueba inferencial Pearson la cual nos dice que la Correlación es significativa.

**Variable 1** : Calidad

**Variable 2** : Socio cultural

Según los resultados derivados de la evaluación de evaluación, se puede apreciar que hay SIMILITUDES Y VINCULACIÓN con las conclusiones presentadas por otros autores que mencionamos posteriormente:

Escobar (2019) “La identificación de casos que permita comprender si la relación entre la cooperación internacional y el turismo puede generar prácticas ejemplares. Esto a su vez, contribuiría a desarrollar una metodología que facilite el análisis y la evaluación de los procesos de planificación turística sostenible en programas de asistencia para el desarrollo. Se lleva a cabo una exploración conceptual del papel del desarrollo, la cooperación internacional y el turismo sostenible. Se seleccionan diversas experiencias para evaluar su estado actual y proponer una metodología de indicadores de sostenibilidad que pueda medir la viabilidad turística de los proyectos en comunidades con bajo nivel de desarrollo. Aunque los programas de ayuda para el desarrollo pueden estimular el fomento del turismo, es crucial considerar que, si no se involucra a todas las partes interesadas, la gestión puede presentar deficiencias, lo que podría complicar el logro exitoso de los objetivos del proyecto e incluso llevar a efectos adversos en la comunidad local.”

**5.3.4 La hipótesis de relación específica 3** Los resultados obtenidos respaldan la hipótesis planteada, como se ilustra en las tablas y gráficos, lo que evidencia que: **Si la productividad turística de gestión empresarial alcanza un nivel económico razonable, entonces tendrán relación con los ingresos y/o empleos de la población para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.**

Durante el proceso de análisis de datos, se procedió a evaluar los indicadores empleados un conjunto de 43 encuestas. Estos datos proporcionaron información que nos permitió examinar el nivel de evaluación y la significancia de la hipótesis a través de sus respectivas variables.

Tomando la Escala de Likert las alternativas planteadas fueron: *Definitivamente sí, probablemente sí, indeciso, probablemente no y definitivamente no*, datos que permitieron aplicar la prueba inferencial Pearson la cual nos dice que la Correlación es significativa.

**Variable 1** : Costes

**Variable 2** : Ingresos

A partir de los resultados arrojados por el análisis de evaluación, se puede notar una COINCIDENCIA Y RELACIÓN con las conclusiones de otros autores que mencionamos posteriormente:

Rosales (2017) “El propósito principal de esta investigación es determinar si la carencia de una adecuada gestión de los recursos turísticos impacta en el desarrollo sostenible del distrito de Yanama en Ancash, durante el año 2015. En función de los resultados obtenidos, podemos afirmar que Yanama, particularmente las autoridades locales, deben priorizar la implementación de una gestión eficaz de sus recursos turísticos. Esto implica planificar cuidadosamente las actividades turísticas y establecer una infraestructura turística adecuada, ambos factores cruciales para lograr el desarrollo sostenible del distrito. Si bien el turismo puede ser una fuente de actividad económica, también tiene el potencial de contribuir al desarrollo sostenible en aspectos no solo económicos, sino también socioculturales y medioambientales. Estamos seguros de que los resultados de este estudio pueden ser aplicables a otras comunidades o distritos que poseen un gran potencial de recursos, pero que aún no han sido explorados ni preparados para recibir turistas.”

#### **5.4 APORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Hernández Palma (2011) “Mediante este estudio, sostengo que la gestión empresarial avance en sintonía con los avances tecnológicos y las nuevas relaciones humanas, permitiendo la mejora de productos y servicios para satisfacer un mercado en constante crecimiento. El objetivo del presente análisis es evaluar cómo la gestión empresarial de servicios turísticos se relaciona con la sostenibilidad del turismo en Pucallpa. Para esto, se ha revisado literatura teórica con el fin de comprender, aplicar y desarrollar propuestas para incrementar la productividad, calidad y eficiencia en el ámbito del turismo sostenible. Se busca preservar el medio ambiente, crear nuevos entornos empresariales y adoptar filosofías de gestión que incluyan aspectos socioculturales y mejoren los ingresos de la población. En consecuencia, se demuestra que la gestión

empresarial ya no se limita a lo local o nacional, sino que en el contexto de un mundo globalizado y en constante cambio, debe considerarse como un tema de relevancia mundial. Para lograr la permanencia en el mercado y satisfacer a los clientes de todo el mundo, es necesario desarrollar nuevas estrategias. En este sentido, las prácticas empresariales abarcan diversos comportamientos administrativos que deben adaptarse a las transformaciones sociales y tecnológicas de la actualidad. (Castilla, 2005) “ En el entorno actual, la óptima dinámica de actividades exige que éstas evolucionen constantemente a lo largo del tiempo, adaptándose a las realidades cambiantes del pasado, presente y futuro. Por lo tanto, nuestro enfoque apunta a que las empresas necesitan explorar y experimentar con la expansión y diversificación de diversos enfoques en la creación de nuevas temáticas. Esto permitirá desarrollar estrategias innovadoras y aprovechar recursos como el factor humano, la producción, el marketing, las operaciones, la economía y las finanzas.”

Berreiro Fernández et al., (2003) “Por otro lado, nuestro aporte relacionado al turismo está orientado a las actividades que realizan los particulares durante viajes y estancias en lugares distintos de su entorno habitual con fines de ocio, negocios u otros. En esta actividad deben destacarse la responsabilidad, la sostenibilidad y el acceso al turismo. Existen muchas modalidades para el desarrollo de la actividad turística, y es importante resaltar que la cultura es un factor que está presente en toda la movilidad turística, a tal punto que es un aspecto de gran relevancia para las comunidades receptoras y para los propios turistas. En cuanto a las actividades turísticas, cabe destacar que se debe desarrollar preservando el medioambiente, el turismo cultural, como las actividades relacionadas con la experiencia del conjunto de elementos significativos del patrimonio histórico y cultural y de los acontecimientos culturales, por medio de la cual se valoran y promueven los activos tangibles e intangibles de la cultura.” (Ministério do Turismo, 2010) “El turismo cultural se ha constituido en un instrumento para la difusión del conocimiento a partir de la interpretación del patrimonio y para valorar la historia y la vida cotidiana

de la comunidad local.” Para (Marujo, 2015) “es innegable que el turismo cultural se ha presentado como una de las mayores áreas de crecimiento en los últimos años, lo que lo lleva a ser considerado como una actividad muy promisoro.” Según (De Oliveira, 2008), “En las últimas décadas, ha habido un incremento en la expansión de la industria del turismo, una actividad rentable que está estrechamente ligada a la búsqueda de entretenimiento y escapar de la rutina diaria. Como resultado, ha aumentado la inquietud en torno al progreso y desarrollo de esta actividad.”

## CONCLUSIONES

1. De los resultados obtenidos de las encuestas acorde al objetivo planteado se concluye que la Gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa de actividades, que tiene relación significativa con el Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, por lo que es necesario potenciar enfoques teóricos y su aplicación para el buen manejo y funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas.
2. De los resultados obtenidos se concluye que la productividad de gestión empresarial es una constante, que se relaciona favorablemente con la preservación del medio ambiente para un turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.
3. De los resultados obtenidos se concluye que la calidad de gestión empresarial se alcanzará íntegramente, con la identificación socio cultural del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.
4. De los resultados obtenidos se concluye que los costes de gestión empresarial se relacionan con los ingresos y/o empleos de la población la cual permitirá el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.

## SUGERENCIAS

1. Se sugiere a los funcionarios de la DIRCETUR, transportistas con registros establecer estrategias de gestión empresarial con actividades de productividad, calidad y costes que orienten al turismo sostenible en aspectos de medio ambiente, socio cultural e ingresos y empleos en favor de las pequeñas, medianas empresas y el turismo sostenible.
2. Se sugiere a los funcionarios de la DIRCETUR, transportistas con registros que la productividad de gestión empresarial se desarrolle teniendo en cuenta la normatividad legal que garantice y contribuya a la preservación del medio ambiente para un turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.
3. Se sugiere a los funcionarios de la DIRCETUR, transportistas con registros que la gestión empresarial se desarrolle íntegramente con estándares de calidad de tal manera que cumpla con la identificación socio cultural del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.
4. Se sugiere a los funcionarios de la DIRCETUR, transportistas con registros que se haga la gestión de tal manera que los costes de gestión empresarial tengan financiamiento de apoyo y que las medianas y pequeñas empresas se preocupen por la captación de ingresos y la generación de empleos para desarrollar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andina, E. P. de S. E. S. A. E. (2016). Arequipa: Promueven nueva ruta turística en el valle del Colca. <https://andina.pe/agencia/noticia-arequipa-promueven-nueva-ruta-turistica-el-valle-del-colca-622725.aspx>
- Andina, E. P. de S. E. S. A. E. (2019). Cajamarca posee el primer Plan Estratégico Regional de Turismo al 2025. <https://andina.pe/agencia/noticia-cajamarca-posee-primer-plan-estrategico-regional-turismo-al-2025-750796.aspx>
- Berreiro Fernández, Diez de Castro, & Ruzo Sanmartín. (2003). Gestión científica empresarial. Coruña: Netbiblo.
- Bravo Taboada, Y. D. (2018). EL SISTEMA TURÍSTICO Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LA PROVINCIA DE AMBO - HUÁNUCO 2017. Universidad de Huánuco. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/1187>
- Calderón-Vargas, M. S. (2019). Implementación del modelo Balanced Scorecard (BSC) para la gestión estratégica de la Asociación Creemos en Ti. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/23905>
- Castellanos Verdugo, M., & Orgaz Agüera, F. (2013). Potencialidades ecoturísticas de la República Dominicana. <https://idus.us.es/handle/11441/94696>
- Castilla, A. (2005). La gestión empresarial en el siglo XXI. Foro iberoamericano sobre estrategia de comunicacion (págs. 1-28). Buenos Aires: FISEC.
- Ceboax-0105.pdf. (s. f.). Recuperado 26 de febrero de 2022, de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/59F0B1DFF4B09FFB05257D18006D362B/\\$FILE/ceboax-0105.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/59F0B1DFF4B09FFB05257D18006D362B/$FILE/ceboax-0105.pdf)
- Ceferino Eguizábal, J. (2019). Gestión regional estratégica para un desarrollo rural sostenible. Caso departamento de Áncash, Perú. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/734021>

- Chávez Cubas, & Chuquihuanga Merino. (2018). Propuesta de Gestión de Recursos Humanos Para Mejorar La Calidad del Servicio Que Brinda La Empresa FORTALEZA SECURITY GROUP SAC, SURCO, 2017.
- Crosby, P. B. (1988). La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill.
- DANIEL BEHAR. (2008). Libro Metodología Investigacion. calameo.com. <https://www.calameo.com/books/004416166f1d9df980e62>
- Dávila, T. L. A., & Zambrano, S. A. R. (2020). Revisión de estrategias sostenibles para el aprovechamiento de residuos orgánicos en las organizaciones. Revista Colombiana de Investigaciones Agroindustriales, 7(2), Art. 2. <https://doi.org/10.23850/24220582.3141>
- De Oliveira. (2008). As políticas de turismo no Brasil nos anos noventa. Turismo em Análise, 19(2), 177-200. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v19i2p177-200>.
- Definición de Gestión Empresarial. (s. f.). Definición ABC. Recuperado 25 de febrero de 2022, de <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- Definición de Sociocultural » Concepto en Definición ABC. (s. f.). Recuperado 25 de febrero de 2022, de <https://www.definicionabc.com/social/sociocultural.php>
- Deming, W. E. (1982). Out of crisis. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study.
- Drucker, P. (1999). Managing For Results. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780080575315>
- GrupoRPP. (2020). El turismo en medio de la pandemia, ¿cuántos empleos se han perdido y cuántas empresas han cerrado? RPP. <https://rpp.pe/economia/economia/el-turismo-en-medio-de-la-pandemia->

cuantos-empleos-se-han-perdido-y-cuantas-empresas-han-cerrado-coronavirus-en-peru-canatur-mincetur-noticia-1292027

Hernández Palma, H. G. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw-Hill. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.Pdf>.

Hill, C. (2015). The Importance of Developing Strategies for Employee Retention. 11.

López Parra. (2010). Estudio técnico elemento indispensable en la evaluación de proyectos de inversión.

Manzini, J. L. (2000). DECLARACIÓN DE HELSINKI: PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA SOBRE SUJETOS HUMANOS. *Acta bioethica*, 6(2), 321-334. <https://doi.org/10.4067/S1726-569X2000000200010>

Marujo. (2015). O estudo acadêmico do turismo cultural. *Turismo y Desarrollo*, 8(18). <Http://www.eumed.net/rev/turydes/18/turismo-cultural.html>.

MATHIESON, A., & WALL, G. (1990). Turismo: Repercusiones económicas, físicas y sociales, Trillas, México.

Medina, Y. T. (2007). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*, 5(11), 70-77. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70021-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70021-7)

Mejia, C. (2022). TRABAJO 11.pdf—ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N. 9  
CARLOS MEJIA COSTOS COMPENSAR FUNDACION  
UNIVERSITARIA TECNICO PROFESIONAL EN PROCESOS

ADMINISTRATIVOS 8 | Course Hero.  
<https://www.coursehero.com/file/147665180/TRABAJO-11pdf/>

Mertens, D. M. (2007). Transformative Paradigm: Mixed Methods and Social Justice.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1558689807302811>

Metro. (2019). Anuncian incremento de turismo en Puerto Rico durante el mes de febrero – Metro Puerto Rico.  
<https://www.metro.pr/pr/noticias/2019/03/14/anuncian-incremento-turismo-puerto-rico-mes-febrero.html>

Ministério do Turismo. (2010). Turismo cultural: Orientações básicas (3.a ed.). Brasília: Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas do Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Coordenação Geral de Segmentação.  
[Http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Turismo\\_Cultural\\_Versxo\\_Final\\_IMPRESSxO\\_.pdf](Http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_Cultural_Versxo_Final_IMPRESSxO_.pdf).

Molina-Velásquez, E. (2017). Gestión empresarial de servicios turísticos de Puerto Ayora. <https://www.eumed.net/rev/turydes/23/puerto-ayora.html>

Montes, S. y R., & Zulema, Y. (2019). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3271>

Niño Rojas, V. M. (2011). Metodología de la investigación: Diseño y ejecución (1a ed). Ediciones de la U.

Ntxpro. (2019, marzo 22). ¿Qué es la Gestión empresarial y cuál es su importancia? Ntx Pro. <https://www.ntxpro.net/erp/que-es-la-gestion-empresarial-y-cual-es-su-importancia/>

Organización Mundial del Turismo, V. (2002). Turismo y desarrollo sostenible. Fundamentación teórica para la construcción de un modelo de desarrollo turístico. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 47-52.

- Ortega. (2020). Gobierno impulsa Turismo en Presupuesto 2021 y crece 667% sus recursos. <https://politica.expansion.mx/presidencia/2020/09/08/gobierno-impulsa-turismo-en-presupuesto-2021-y-crece-667-sus-recursos>
- Pardo Rodríguez, I. (2011). ¿Necesitamos bases filosóficas y epistemológicas para la investigación con Métodos Combinados? *Empiria. Revista de metodología de ciencias sociales*, 0(22), 91. <https://doi.org/10.5944/empiria.22.2011.86>
- Ramírez, C. (2006). *Visión Integral del Turismo*.
- Ramírez, F. A. (2006). Importancia de las MiPyMEs en las Aglomeraciones Empresariales. Una estrategia para el desarrollo regional en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 14(1), Art. 1.
- Reportnews. (2020). “Dos años impulsando el turismo colombiano”: MinComercio – Report News – Colombia. <https://colombia.reportnews.la/blog/2020/08/14/dos-anos-impulsando-y-resaltando-el-turismo-colombiano-mincomercio/>
- Republica, R. (2020). Puno: Concluyen obras que buscan impulsar el turismo en distrito de Atuncolla. <https://larepublica.pe/sociedad/2020/02/13/puno-concluyen-obras-que-buscan-impulsar-el-turismo-en-distrito-de-atuncolla-plan-copesco-lrsd/>
- Roberto Hernández Sampieri. (2006). <https://scholar.google.es/citations?user=SI208icAAAAJ&hl=es>
- Roncal Pretell, C. J. (2019). Prospectiva estratégica para gestionar el turismo sostenible en la región Lambayeque. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8000>
- Rosales Salinas, G. M. (2017). Gestión de recursos turísticos para el desarrollo sostenible del distrito de Yanama—Ancash, año 2015. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2842631>

- RSyS. (2022, enero 8). Medio ambiente: Qué es, definición, características, cuidado y carteles. Responsabilidad Social y Sustentabilidad. <https://www.responsabilidadsocial.net/medio-ambiente-que-es-definicion-caracteristicas-cuidado-y-carteles/>
- Salamanca, Y. T., Río Cortina, A. D., & Ríos, D. G. (2014a). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*, 5(11), 70-77. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70021-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70021-7)
- Salamanca, Y. T., Río Cortina, A. D., & Ríos, D. G. (2014b). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*, 5(11), 70-77. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70021-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70021-7)
- Santiago Escobar, D. M. (2019). TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). <https://dugidoc.udg.edu/handle/10256/16759>
- Sardón Huayapa, J. C. (2019). Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13426>
- Tejo, D. (2020). Campañas de Publicidad turismo España 2020. Objetivo, recuperarse de un gran temporal – David Tejo. <http://davidtejo.com/2020/07/campanas-de-publicidad-turismo-espana-2020-objetivo-recuperarse-de-un-gran-temporal/>
- Torruco. (2019). Estas son las 5 estrategias del Gobierno para impulsar el Turismo. El Financiero. <https://www.elfinanciero.com.mx/peninsula/estas-son-las-5-estrategias-del-gobierno-para-impulsar-el-turismo/>
- Turismo solidario. (2022). Turismo solidario. Construye Mundo. <https://construyemundo.org/colabora/turismo-ong/>
- Ucha, F. (2011). Definición de Gestión Empresarial » Concepto en Definición ABC. <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- Vallina, J. I. (2005). UNA NUEVA ECONOMÍA PARA LA ALDEA DEL SIGLO XXI. 16.

Wikipedia. (2022). En Wikipedia, la enciclopedia libre.  
[https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=An%C3%A1lisis\\_FODA&oldid=141297892](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=An%C3%A1lisis_FODA&oldid=141297892)

# ANEXOS



**ANEXO 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON EL TURISMO SOSTENIBLE EN LA CIUDAD DE PUCALLPA- AÑO 2021**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿En qué medida la Gestión empresarial de servicios turísticos como herramienta valiosa de actividades se relaciona con el Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, Año 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Evaluar en qué medida la Gestión empresarial de servicios turísticos como herramienta valiosa de actividades se relaciona con el Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, Año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Si la Gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa de actividades, entonces tiene relación significativa con el Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, Año 2021.</p>	<p>X. VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Gestión empresarial</p> <p>Y. VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Turismo sostenible</p>	<p>Gestión organizacional</p> <p>Turismo sostenible</p>	<p><b>Ámbito</b></p> <p>Ciudad de Pucallpa.</p> <p><b>Población</b></p> <p>Personal de confianza, y empleados de la DIRCETUR, Transportistas y grupos de interés de la ciudad de Pucallpa.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a. ¿Cómo es que la productividad de la gestión empresarial se relaciona con la preservación del medio ambiente para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?</p> <p>b. ¿En qué medida la calidad de gestión empresarial se relaciona con la</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a. Medir como la productividad de la gestión empresarial se relaciona con la preservación del medio ambiente para alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa</p> <p>b. Evaluar en qué medida la calidad de gestión empresarial se relaciona con la</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>a. Si la productividad de gestión empresarial es una constante, entonces se relaciona favorablemente con la preservación del medio ambiente para un turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa.</p> <p>b. Si la calidad de gestión empresarial es alcanzada íntegramente, entonces se</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Productividad</p> <p>Medio ambiente</p> <p>Calidad</p>	<p>Bienes</p> <p>Servicios</p> <p>Economía verde</p> <p>Bienestar económico</p> <p>Satisfacción de necesidades</p>	<p><b>Muestra</b></p> <p>100% de la población, es decir 43 personas con cargos de confianza, y empleados de la DIRCETUR, Transportistas y grupos de interés de la ciudad de Pucallpa.</p> <p><b>Tipo y nivel de investigación</b></p> <p>Tipo: Aplicada con enfoque Mixto</p> <p>Nivel: correlacional</p>





## ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID:

FECHA: / /

**TÍTULO:** LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON EL TURISMO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA AÑO 2021.

**OBJETIVO:**

Evaluar en qué medida la Gestión empresarial de servicios turísticos como herramienta valiosa de actividades se relaciona con el Turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa, año 2021.

**INVESTIGADOR:** ROSARIO LEONOR PALOMINO OCHOA

**Consentimiento / Participación voluntaria**

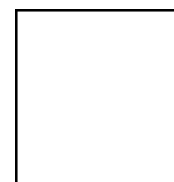
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_



## ANEXO 03

**INSTRUMENTO**

## VARIABLE 1: GESTIÓN EMPRESARIAL

1. ¿Cree usted, que la gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa que relaciona al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?

Definitivamente sí.

Probablemente sí.

Indeciso.

Probablemente no.

Definitivamente no.

2. ¿Considera usted, que la productividad de bienes contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?

Definitivamente sí.

Probablemente sí.

Indeciso.

Probablemente no.

Definitivamente no.

3. ¿Está de acuerdo usted, que la productividad de servicios contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?

Definitivamente sí.

Probablemente sí.

Indeciso.

Probablemente no.

Definitivamente no.

4. ¿Considera usted, que la satisfacción de necesidades se logra con la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?

a) Definitivamente sí.

b) Probablemente sí.

c) Indeciso.

d) Probablemente no.

e) Definitivamente no.

5. Considera usted, ¿que la sostenibilidad se logra con calidad de gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?

a) Definitivamente sí.

b) Probablemente sí.

c) Indeciso.

d) Probablemente no.

e) Definitivamente no.

6. ¿Considera usted, necesario el coste de trabajo colectivo para alcanzar la sostenibilidad de la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?

a) Definitivamente sí.

b) Probablemente sí.

c) Indeciso.

d) Probablemente no.

e) Definitivamente no.

## VARIABLE 2: TURISMO SOSTENIBLE

7. ¿Considera usted, que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial?

- a) Definitivamente sí.
- b) Probablemente sí.
- c) Indeciso.
- d) Probablemente no.
- e) Definitivamente no.

8. ¿Considera usted, que la preservación del medio ambiente trae consigo la economía verde que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?

- a) Definitivamente sí.
- b) Probablemente sí.
- c) Indeciso.
- d) Probablemente no.
- e) Definitivamente no.

9. ¿Cree usted, que la preservación del medio ambiente contribuye al bienestar económico del turismo sostenible?

- a) Definitivamente sí.
- b) Probablemente sí.
- c) Indeciso.
- d) Probablemente no.
- e) Definitivamente no.

10. ¿Considera usted, que las actividades culturales de los pobladores contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?

- a) Definitivamente sí.
- b) Probablemente sí.
- c) Indeciso.
- d) Probablemente no.
- e) Definitivamente no.

11. ¿Considera usted, que las actividades gastronómicas contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?

- a) Definitivamente sí.
- b) Probablemente sí.
- c) Indeciso.
- d) Probablemente no.
- e) Definitivamente no.

12. ¿Cree usted, que deben regularse mecanismos para la protección de empleos y alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?

- a) Definitivamente sí.
- b) Probablemente sí.
- c) Indeciso.
- d) Probablemente no.
- e) Definitivamente no.

**ANEXO 04**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Nombre del experto: **Dr. Cayto Didi Miraval Tarazona**

Especialidad: **Contabilidad**

“Calificar con la categoría de Relevancia, Coherencia, Suficiencia y Claridad, con los valores que según la escala numérica será el resultado alcanzado: Escala comprendida de valores desde 1 hasta el 4. (A mayor el número será mayor el resultado)

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
Gestión empresarial	1. ¿Cree usted, que la gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa que relaciona al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Productividad	2. ¿Considera usted, que la productividad de bienes contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	3. ¿Está de acuerdo usted, que la productividad de servicios contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted, que la satisfacción de necesidades se logra con la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4

Calidad	5. Considera usted, ¿que la sostenibilidad se logra con calidad de gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Costes	6. ¿Considera usted, necesario el coste de trabajo colectivo para alcanzar la sostenibilidad de la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Turismo sostenible	7. ¿Considera usted, que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial?	4	4	4	4
Medio ambiente	8. ¿Considera usted, que la preservación del medio ambiente trae consigo la economía verde que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	9. ¿Cree usted, que la preservación del medio ambiente contribuye al bienestar económico del turismo sostenible?	4	4	4	4
Socio cultural	10. ¿Considera usted, que las actividades culturales de los pobladores contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted, que las actividades gastronómicas contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4

Ingresos y/o empleos de la población	12. ¿Cree usted, que deben regularse mecanismos para la protección de empleos y alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
--------------------------------------	--	---	---	---	---

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Si, ¿Que dimensión o ítem falta? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dr. Carlos Rubén Domínguez Cuellar

Especialidad: Gestión empresarial

“Calificar con 1, 2, 3, ó 4 ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad



<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
Gestión empresarial	1. ¿Cree usted, que la gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa que relaciona al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Productividad	2. ¿Considera usted, que la productividad de bienes contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	3. ¿Está de acuerdo usted, que la productividad de servicios contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Calidad	4. ¿Considera usted, que la satisfacción de necesidades se logra con la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	5. Considera usted, ¿que la sostenibilidad se logra con calidad de gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4

Costes	6. ¿Considera usted, necesario el coste de trabajo colectivo para alcanzar la sostenibilidad de la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Turismo sostenible	7. ¿Considera usted, que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial?	4	4	4	4
Medio ambiente	8. ¿Considera usted, que la preservación del medio ambiente trae consigo la economía verde que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	9. ¿Cree usted, que la preservación del medio ambiente contribuye al bienestar económico del turismo sostenible?	4	4	4	4
Socio cultural	10. ¿Considera usted, que las actividades culturales de los pobladores contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted, que las actividades gastronómicas contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Ingresos y/o empleos de la población	12. ¿Cree usted, que deben regularse mecanismos para la protección de empleos y alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Si, ¿Que dimensión o ítem falta? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( X )      NO ( )



DN: 22517655

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dr. Hugo Díaz Guillermo Panduro      Especialidad: Gestión empresarial  
“Calificar con 1, 2, 3, ó 4 ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
Gestión empresarial	1. ¿Cree usted, que la gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa que relaciona al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Productividad	3. ¿Considera usted, que la productividad de bienes contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	3. ¿Está de acuerdo usted, que la productividad de servicios contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted, que la satisfacción de necesidades se logra con la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4

Calidad	5. Considera usted, ¿que la sostenibilidad se logra con calidad de gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Costes	6. ¿Considera usted, necesario el coste de trabajo colectivo para alcanzar la sostenibilidad de la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Turismo sostenible	7. ¿Considera usted, que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial?	4	4	4	4
Medio ambiente	8. ¿Considera usted, que la preservación del medio ambiente trae consigo la economía verde que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	9. ¿Cree usted, que la preservación del medio ambiente contribuye al bienestar económico del turismo sostenible?	4	4	4	4
Socio cultural	10. ¿Considera usted, que las actividades culturales de los pobladores contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted, que las actividades gastronómicas contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4

Ingresos y/o empleos de la población	12. ¿Cree usted, que deben regularse mecanismos para la protección de empleos y alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
--------------------------------------	--	---	---	---	---

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Si, ¿Que dimensión o ítem falta? Ninguna

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )

Handwritten signature and stamp of the expert, including the name 'JUAN JOSÉ PALOMINO OCHOA' and a date '2016-08-27'.

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dr. Juan José Palomino Ochoa

Especialidad: Gestión empresarial

“Calificar con 1, 2, 3, ó 4 ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Gestión empresarial	1. ¿Cree usted, que la gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa que relaciona al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Productividad	4. ¿Considera usted, que la productividad de bienes contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	3. ¿Está de acuerdo usted, que la productividad de servicios contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted, que la satisfacción de necesidades se logra con la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4

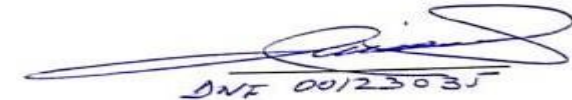
Calidad	5. Considera usted, ¿que la sostenibilidad se logra con calidad de gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Costes	6. ¿Considera usted, necesario el coste de trabajo colectivo para alcanzar la sostenibilidad de la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Turismo sostenible	7. ¿Considera usted, que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial?	4	4	4	4
Medio ambiente	8. ¿Considera usted, que la preservación del medio ambiente trae consigo la economía verde que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	9. ¿Cree usted, que la preservación del medio ambiente contribuye al bienestar económico del turismo sostenible?	4	4	4	4
Socio cultural	10. ¿Considera usted, que las actividades culturales de los pobladores contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted, que las actividades gastronómicas contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4



Ingresos y/o empleos de la población	12. ¿Cree usted, que deben regularse mecanismos para la protección de empleos y alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
--------------------------------------	--	---	---	---	---

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Si, ¿Que dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )



DNI 00123035

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dr. Hugo Frank Bollet

Especialidad: Gestión empresarial

“Calificar con 1, 2, 3, ó 4 ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
Gestión empresarial	1. ¿Cree usted, que la gestión empresarial de servicios turísticos es una herramienta valiosa que relaciona al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Productividad	5. ¿Considera usted, que la productividad de bienes contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	3. ¿Está de acuerdo usted, que la productividad de servicios contribuye a la gestión empresarial sostenible de la población de la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted, que la satisfacción de necesidades se logra con la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4

Calidad	5. Considera usted, ¿que la sostenibilidad se logra con calidad de gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Costes	6. ¿Considera usted, necesario el coste de trabajo colectivo para alcanzar la sostenibilidad de la gestión empresarial en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
Turismo sostenible	7. ¿Considera usted, que el desarrollo del turismo sostenible se alcanza con la gestión empresarial?	4	4	4	4
Medio ambiente	8. ¿Considera usted, que la preservación del medio ambiente trae consigo la economía verde que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	9. ¿Cree usted, que la preservación del medio ambiente contribuye al bienestar económico del turismo sostenible?	4	4	4	4
Socio cultural	10. ¿Considera usted, que las actividades culturales de los pobladores contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted, que las actividades gastronómicas contribuyen al turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4

Ingresos y/o empleos de la población	12. ¿Cree usted, que deben regularse mecanismos para la protección de empleos y alcanzar el turismo sostenible en la ciudad de Pucallpa?	4	4	4	4
--------------------------------------	--	---	---	---	---

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Si, ¿Que dimensión o ítem falta? Ninguno

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( X ) NO ( )

  
 \_\_\_\_\_  
 42143683

### **NOTA BIOGRÁFICA**

Rosario Leonor Palomino Ochoa, nació en Huamanga/Ayacucho el 10 de noviembre de 1959, cursó sus estudios primarios y secundarios en la ciudad de Huamanga Colegio G.U.E. Nuestra Señora de las Mercedes, destacó en las diferentes disciplinas deportivas. Trabajó en Petróleos del Perú-Base Pucallpa. En 1991 ingresó a la Universidad Nacional de Ucayali en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, ocupó el cuarto lugar en el cuadro de Orden de Méritos de ingresantes 1991 de la Escuela Profesional de Administración; egresó y obtuvo el grado de Bachiller el 12 enero de 1996 y el título de Licenciado en Administración en mayo de 1997.

El año 2004 ingresó a la Escuela de Postgrado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán egresó y obtuvo el grado de Maestro en Gestión de Negocios en 2018. En 2011 continuó sus estudios de Doctorado en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán y egresó con mucho esfuerzo en 2019.



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado; siendo las **13:00h**, del día sábado **23 DE OCTUBRE DE 2023**; la aspirante al **Grado de Doctor en Gestión Empresarial, Doña Rosario Leonor PALOMINO OCHOA**, procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: **“LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON EL TURISMO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA AÑO 2021”** ante los miembros del Jurado de Tesis señores:

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUÁREZ	Presidenta
Dr. Wilfredo Antonio SOTIL CORTAVARRIA	Secretario
Dr. Reiter LOZANO DAVILA	Vocal
Dr. Jorge Ruben HILARIO CARDENAS	Vocal
Dr. Guillermo Augusto BOCANGEL WEYDERT	Vocal

**Asesor (a) de tesis:** Dr. Cayto Didi MIRAVAL TARAZONA (Resolución N° 0815-2022-UNHEVAL/EPG-D)

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.





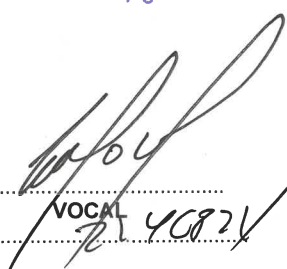
Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado planteó a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Doctorando la Nota de..... Quince ..... ( 15 )  
 Equivalente a ..... Buena ....., por lo que se declara ..... Aprobado .....  
**(Aprobado o desaprobado)**

Los miembros del Jurado firman la presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 14:35 horas del 23 de octubre de 2023.

 ..... <b>PRESIDENTE</b> DNI N° <u>06927959</u> .....	 ..... <b>SECRETARIO</b> DNI N° <u>22314860</u> .....	
 ..... <b>VOCAL</b> DNI N° <u>22514721</u> .....	 ..... <b>VOCAL</b> DNI N° <u>07230761</u> .....	 ..... <b>VOCAL</b> DNI N° <u>2140821</u> .....

**Leyenda:**  
 19 a 20: Excelente  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0689-2023-UNHEVAL/ EPG-D)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

La que suscribe:

**Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez**

**HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **“LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON EL TURISMO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA AÑO 2021”**, realizado por la Doctorando en Gestión Empresarial, **Rosario Leonor PALOMINO OCHOA**, cuenta con un **índice de similitud del 12%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 11 de octubre de 2023.



**Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez**  
**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON EL TURISMO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA AÑO 2021**

AUTOR

**ROSARIO LEONOR PALOMINO OCHOA**

RECuento de palabras

**18007 Words**

RECuento de caracteres

**101731 Characters**

RECuento de páginas

**75 Pages**

Tamaño del archivo

**1.2MB**

Fecha de entrega

**Oct 11, 2023 11:05 AM GMT-5**

Fecha del informe

**Oct 11, 2023 11:06 AM GMT-5**

### ● 12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 12% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)





## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Doctorado	<input checked="" type="checkbox"/> X
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	GESTIÓN EMPRESARIAL
<b>Grado que otorga</b>	DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	PALOMINO OCHOA ROSARIO LEONOR							
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>DNI</b>	<input checked="" type="checkbox"/> X	<b>Pasaporte</b>	<input type="checkbox"/>	<b>C.E.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b>	961630884
<b>Nro. de Documento:</b>	00122719				<b>Correo Electrónico:</b>	ropacho@hotmail.com		

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>DNI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Pasaporte</b>	<input type="checkbox"/>	<b>C.E.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>DNI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Pasaporte</b>	<input type="checkbox"/>	<b>C.E.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Apellidos y Nombres:</b>	MIRAVAL TARAZONA CAYTO DID		<b>ORCID ID:</b>	000-0003-3250-437X
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>DNI</b>	<input checked="" type="checkbox"/> X	<b>Pasaporte</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>C.E.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de documento:</b>	08631228

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA
<b>Secretario:</b>	SOTIL CORTAVARRIA WILFREDO ANTONIO
<b>Vocal:</b>	LOZANO DAVILA REITER
<b>Vocal:</b>	HILARIO CARDENAS JORGE RUBEN
<b>Vocal:</b>	BOCANGEL WEYDERT GUILLERMO AUGUSTO
<b>Accesitario</b>	



**5. Declaración Jurada:** *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON EL TURISMO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE PUCALLPA AÑO 2021
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i>
DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i>			2023
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros <i>(especifique modalidad)</i>
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	PRODUCTIVIDAD	CALIDAD	COSTES

Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)	Fecha de Fin de Embargo:

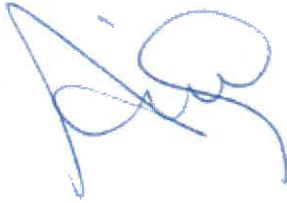

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente, Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	PALOMINO OCHOA ROSARIO LEONOR		Huella Digital
DNI:	00122719		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 10/01/2024			

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.