



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y NEGOCIOS

TESIS

**GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y LA OFERTA
TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE SALA VERRY,
PROVINCIA DE TRUJILLO, REGIÓN LA
LIBERTAD**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TURISMO Y NEGOCIOS**

Autora:

Bach. Blanca Eleodora Horna Escobar

ID ORCID: 0000-0002-0704-6517

Asesor:

Mg. Carlos André Reyes Arroyo

ID ORCID: 0000-0002-0395-2950

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

Aprobación del Jurado
GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y LA OFERTA TURÍSTICA EN EL
DISTRITO DE SALAVERRY, PROVINCIA DE TRUJILLO, REGIÓN LA
LIBERTAD

Mg. Ivan Felipe La Riva Vegazzo
Presidente de Jurado

Dra. Cilenny Cayotopa Ylatoma
Secretario (a) de jurado

Mg. Cinthy Catheryne Espinoza Requejo
Vocal de jurado de tesis

Dedicatoria

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, guiándome y dándome fortaleza para continuar.

A mi esposo Andrés por el amor y apoyo incondicional brindado durante el cumplimiento de mis metas.

A mi hijo Gerson Por ser el motivo que me ha impulsado a seguir escalando y ser cada día mejor.

A mi asesor Roger por los consejos brindados durante el desarrollo del proyecto.

A mis tres grandes amigos Luis, María y Jana por la estima y apoyo moral que me han incentivado a seguir adelante en todo lo que me proponga.

Blanca Eleodora Horna Escobar

Agradecimiento

La presente investigación se ha logrado gracias a los aportes de la comunidad del distrito de Salaverry, por ello mediante estas líneas expreso mi gratitud hacia las personas que con su valioso aporte hicieron posible su realización.

A mi asesor, ROGER CHANDUVI CALDERON, por guiarme en la investigación, por el valioso tiempo brindado y por compartir sus valiosos conocimientos, que fueron de gran ayuda para el desarrollo del trabajo.

A la Municipalidad Distrital de Salaverry, en especial al ex Alcalde **Señor C.P.C. FELIX ANTENOR CAMPAÑA SILVA (periodos de gestión 2015- 2018)**, por su apoyo incondicional y confianza en mi persona para el logro de alcanzar la meta deseada y culminación de mi carrera, y las facilidades en el desarrollo de mi investigación he importante información brindada.

A la población del distrito de Salaverry, por la disponibilidad, paciencia y amabilidad que mostraron durante la aplicación de las entrevistas y además también por sus aportes que fueron de gran ayuda para despejar algunas dudas que se pudieron verse presentado.

Blanca Eleodora Horna Escobar

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal diagnosticar cómo se viene desarrollando la gestión turística municipal y como está viene influyendo en el desarrollo turístico del distrito de Salaverry, provincia de Trujillo, La Libertad. El tipo de investigación es mixta cuantitativa - cualitativa por qué; el tipo de diseño de la investigación es correlacional porque se identifica, describe, explica la relación de las variables y cómo llegan a interrelacionarse entre sí. Las técnicas utilizadas fueron la observación directa e indirecta, la entrevista; para ello se utilizaron los instrumentos como las fichas, guía de entrevista. La unidad de análisis de la presente investigación se basa en las personas que se encuentran laborando en el área de turismo de la municipalidad de Salaverry y además de ello a la alcaldesa, como máxima autoridad del distrito. Sumado a ello el registro de los recursos turísticos que se encuentran en el distrito; además de ello el registro de los establecimientos que ofrecen servicios turísticos como son los hospedajes y restaurantes. Los resultados encontrados son que las autoridades a cargo del área de turismo no presentan las características necesarias para poder gestionar y desarrollar el turismo en el distrito; además de ello no tienen mucho conocimiento acerca de los instrumentos de gestión que regula la actividad turística en el Perú sumado a ello la falta de normas locales que regulen dicha actividad. Por otro parte se evidencia que la oferta turística de los recursos turísticos, establecimientos de hospedaje y restauración no cuentan con las exigencias y en algunos casos no se encuentran implementados en el caso de los recursos turísticos. La conclusión es que no se ha logrado conocer las acciones concretas que desarrollan para mejorar la oferta turística, ni se ha identificado que las gestiones que se desarrollan sean buenas, debido a la falta de comunicación y relación constante que tienen con los empresarios, población y municipalidad. Además de ello se registró que el distrito de Salaverry posee 13 recursos turísticos, cuentan con 14 establecimientos de restauración y 02 establecimientos de hospedaje.

Palabras claves: Gestión, Gestión turística municipal, Oferta turística.

Abstract

The main objective of this research was to diagnose how municipal tourism management has been developing and how it has been influencing the tourism development of the Salaverry district, Trujillo province, La Libertad. The type of research is mixed quantitative - qualitative because; the type of research design is correlational because it identifies, describes, explains the relationship of the variables and how they come to be interrelated with each other. The techniques used were direct and indirect observation, the interview; For this, instruments such as cards, interview guide were used. The unit of analysis of this research is based on the people who are working in the tourism area of the municipality of Salaverry and also the mayor, as the highest authority of the district. Added to this, the registry of tourist resources found in the district; in addition to this, the registry of establishments that offer tourist services such as lodgings and restaurants. The results found are that the authorities in charge of the tourism area do not have the necessary characteristics to be able to manage and develop tourism in the district; In addition, they do not have much knowledge about the management instruments that regulate tourist activity in Peru, in addition to the lack of local regulations that regulate said activity. On the other hand, it is evident that the tourist offer of tourist resources, lodging and catering establishments do not have the requirements and in some cases they are not implemented in the case of tourist resources. The conclusion is that it has not been possible to know the concrete actions that they develop to improve the tourist offer, nor has it been identified that the efforts that are developed are good, due to the lack of communication and constant relationship they have with the businessmen, population and municipality. In addition, it was recorded that the Salaverry district has 13 tourist resources, 14 catering establishments and 02 lodging establishments.

Key words: Management, Municipal tourist management, Tourist offer.

Índice

Aprobación del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Resumen	V
Abstract	VI
Índice	VII
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Planteamiento del problema.....	9
1.2. Antecedentes de estudio.....	14
1.2.1. A nivel Internacional.....	14
1.2.2. Nacional	18
1.2.3. Local.....	21
1.3. Abordaje teórico.....	23
1.3.1. Gestión.....	23
1.3.1.1. Elementos de la gestión empresarial	23
1.3.1.2. Importancia de la Gestión	24
1.3.1.3. Gestión turística	25
1.3.2. Gestión Municipal.....	26
1.3.3. Gestión Turística Municipal	26
1.3.4. Oferta Turística	26
1.3.5. Recursos Turísticos	27
1.3.6. Planta Turística	28
1.3.7. Infraestructura	30
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	30
1.6. Objetivos	31
1.6.1. Objetivo general	31
1.6.2. Objetivos específicos	31
1.7. Limitaciones	31
II. MATERIAL Y MÉTODO	32
2.1. Fundamento y diseño de investigación seleccionado.	32
2.2. Tipo de muestra inicial seleccionada.....	32

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.4. Procedimientos de análisis de datos	33
2.6. Criterios éticos.....	34
2.7. Criterios de rigor científico.....	34
III. REPORTE DE RESULTADOS.....	36
3.1.Análisis y discusión de los resultados	36
3.1.1.Análisis de resultados	36
3.1.2.Discusión de resultados	48
3.1.3.Aporte científico	61
3.2.Consideraciones finales	72
Recomendaciones.....	73
REFERENCIAS.....	75
Anexos	82
Anexo N° 01	82
Anexo N° 02	82
Anexo N° 03	82
Anexo N° 04	85
Anexo N° 05	86
Anexo N° 6	87
Anexo N° 7	93

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

El turismo es considerado como la actividad que mejor se ha adaptado a la era de la globalización; pues al ser un fenómeno de experiencias ha permitido una mayor articulación entre los destinos turísticos del mundo y el protagonismo en las experiencias del turista que pueden ser comunicadas en cualquier parte del mundo. Tanto es así, que se ha convertido en uno de los cimientos económicos e ideológicos de muchas de las economías mundiales por los alentadores indicadores económicos que sustentan dicha actividad; pero a la misma vez dicho desarrollo turístico genera y sigue generando una serie de cuestiones que no son manejadas de forma idónea por los encargados de gestionar, llevando así problemas que se reflejan a simple vista de cualquier turista que logra visitar, ya sea un país, región o localidad. Es por ello que se tiene la necesidad de hacer mención a investigaciones que tienen una arraigada similitud con esta investigación relacionadas a la gestión que vienen desarrollando los municipios.

Tal es el caso en el corregimiento de Palomino, Colombia; Aranda y Cortés (2017) señalan que enfrentan la carencia de instrumentos efectivos de ordenamiento territorial que vigilen la expansión y la misma vez la gestión turística, lo que reprime la gestión activa del destino turístico, el déficit de organización de la actividad turística, en el lugar pone en riesgo el sostenimiento de los recursos naturales y culturales. Por consecuente a lo mencionado, esto afecta las características de los ecosistemas y se acelera la transformación de la identidad cultural del corregimiento. Por otro lado, las instituciones que administran el turismo local no poseen con sedes en la dicha zona, lo cual hace que no haya una confianza política. Es por ello que debido a que en ciertas ocasiones la falta de instrumentos hace que la planificación no se lleva de la manera correcta y haya un descontrol no sólo social, sino que también se ve involucrado las empresas y municipalidad.

En Costa Rica en el Instituto Costarricense de Turismo de Planeamiento y Desarrollo (2017), menciona que los problemas se han forjado debido a dificultades en la administración y la gestión municipal, ya sea por diversas circunstancias y situaciones, lo cual ha permitido la actuación de las personas que sacan provecho de un bien público sin tener una legalidad inscrita para ese proceder, generando la

ocupación y el uso de espacios sin atender normas, aplicaciones que permitan controlar del aprovechamiento en beneficio público de todos los lugareños. Es claro como indica el documento que en ciertas ocasiones los gobernadores, encargados de las áreas municipales ya sea del área de turismo u otras hacen el mal manejo y se toman atribuciones para lograr beneficiar a un solo grupo de personas lo cual perjudica la gestión que se desarrolla en conjunto en pro del desarrollo turístico.

Por otro lado, en Argentina en los diferentes aspectos, Muñoz y Gosálbez (2017) menciona que la gestión municipal de recursos turísticos en la localidad es particular, existen evidencias sobre los efectos reales y perjudiciales, orientados a la ciudadanía y enriquecer la oferta turística de las ciudades vinculadas a los jardines botánicas que impulsan la conservación y protección de los recursos naturales. Además del carácter social fomenta el desarrollo de capacidades que promueven el desarrollo de actividades en diferentes sectores turísticos y fines, como hoteles, agencias de viajes, restaurantes, transportes, etc. Lo cual debe estar integrado con el buen trato del recurso humano integrado con los recursos naturales, lo que conllevaría un potencial desarrollo del jardín botánico, como el recurso más importante de la ciudad, lo cual conlleva a tener cargas nuevas y complejas para los gestores de los municipios.

Es así que la gestión de los municipios de los recursos turísticos depende del buen desempeño del personal que se encuentre a cargo de dichas áreas; lo cual se desarrolla en los diferentes proyectos en materia de turismo en una localidad; siendo un aspecto muy importante para el desarrollo de las actividades de manera correcta, sin embargo, muchas veces las autoridades no tomen en consideración este aspecto.

En Cuba, Ramírez et al., (2020) en su estudio de investigación relacionado a las estrategias del desarrollo del turismo local sostenible, menciona que la gestión del turístico desde hace muchos años ha estado centralizada de manera vertical impidiendo el desarrollo local, sin embargo, en el sector privado se ha centrado en una dinamización vertiginosa permitiendo a que se visualice al turismo como una actividad de empoderamiento y sostenible para el desarrollo del territorio en Cuba. Asimismo, en los últimos años se dieron cuenta que no cuentan con estrategias y metodologías que conlleven en el sector turismo el crecimiento anárquico,

dificultando las buenas prácticas, no obstante, las entidades que sin estar del MINCETUR, desarrollaron iniciativas a menor dimensión, pero que responden a los intereses sectoriales y no locales.

Es entonces debido a la nula gestión municipal del desarrollo sostenible local se debe al poco interés de las autoridades y la falta de implementación de estrategias y metodologías por centrarse en una idea muy vertical, no dinámica lo que contemple la actividad del turismo con la finalidad de reactivar los lugares turísticos para incrementar la oferta para mejor la economía del país.

Por otra parte, Vásquez (2018) La investigación en el noreste de México, una región compuesta por los estados de Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas, muestra que no hay claridad con respecto a las oportunidades y beneficios que ofrece la inversión de la actividad turística en el desarrollo local y regional de esto se dijo en la sección anterior. Además de esto, mencionó que el turismo no es uno de los principales sectores de la economía del estado, siendo promovido por otras organizaciones que desean mejorar el turismo en las regiones. La falta de coordinación con cada organismo gubernamental, el sector privado y las comunidades significa que no existe una buena formulación, desarrollo y acción de la política de turismo en los estados de la región noreste. Solo se ha brindado un mayor apoyo a la infraestructura y el equipamiento de sitios atractivos y se han dejado de lado los sectores ambientales y sociales, que son la base para el desarrollo de la actividad.

En consecuencia, el autor hace mención que la falta de institucionalidad de los gobernantes hace que otros organismos privados, empresas quieran generar políticas para que haya un buen desarrollo turístico, si bien el estado apoya con infraestructura, habilitación de la ciudad eso no logra ser que haya el desarrollo de la ciudad, ya que la actividad turística es multidisciplinaria e involucra varias disciplinas haciéndola compleja.

En cuanto en el ámbito nacional también existen problemas relacionado a las gestiones municipales tal es el caso de Moyobamba, Rengifo (2017) en la tesis de maestría hace de conocimiento que en la provincia moyobambina cuenta con una falta de atención por parte del gobierno de la ciudad, sin las medidas necesarias para mejorarlo y usarlo como una imagen del lugar. El gobierno local no tiene

proyectos relevantes relacionados con el turismo local, medidas de apoyo débiles, mala gestión con acuerdos para promover y difundir atracciones turísticas que son parte del territorio, lo que se cree que es el compromiso del gobierno local, sujeto al hecho de que no generan una gestión municipal adecuada que genere ingresos para el lugar porque la existencia del turismo implica la participación de muchas empresas públicas y privadas (hoteles, restaurantes, sindicatos de turismo, agencias, etc.) que tienen una relación directa entre el gobierno local con la promoción de atracciones turísticas en el gobierno local.

Lo cual la falta de compromiso que existe en algunos casos de los gobiernos no es tan comprometedor para poder desarrollar turísticamente un lugar en particular.

En Bagua Grande, Granados (2019) menciona que la ciudad presenta un clima excelente para el desarrollo del turismo, tiene atracciones turísticas como lagunas, ríos y sitios arqueológicos. Y al mismo tiempo, nos dice que la ciudad no ha desarrollado suficiente la actividad turística debido a la falta de interés en los empresarios turísticos y la gestión municipal. En los últimos años, no ha sido posible identificar la gestión del turismo municipal, se debe a una relación incorrecta con las instituciones vinculadas a este sector, es decir, el turismo; del mismo modo, la falta de promoción y la conciencia de la misma han llegado a colapsar la gestión real del turismo y, por lo tanto, lo convierten en un núcleo para el desarrollo gradual y esperado en Bagua Grande. Es así que a veces la calidad de los recursos naturales a veces no va en concordancia con las capacidades de los gestores turísticos, ya que la falta de capacidad suele ser una de las mayores debilidades que tienen en los gobiernos en sus diferentes ámbitos de desarrollo.

En Puno, Chambilla Héctor (2018) hace mención que la administración local de los gobiernos por una situación del comportamiento social es gestionado por personas con baja capacidad de gestión; esto se debe a la falta de competencia profesional y especialización en temas de gestión pública, la poca experiencia en la gestión pública de gobiernos locales, poco conocimiento de los medios e instrumentos para gestionar desde el sector público, muchas veces no es suficiente la voluntad sino hace falta capacidad, destreza, habilidad para gestionar recursos

dentro de las municipalidades como representantes de los gobierno locales y quizá también un modelo estándar para la gestión municipal.

Es así que el autor hace hincapié en las diversas habilidades, capacidades que debe tener cada persona que se encuentre al mando de un cargo; ya que eso permitirá el buen desempeño de sus funciones.

En la tesis desarrollada por Loayza et al., (2018), mencionan que la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, desde el inicio del 2015 tuvo problemas de gestión, teniendo serias discrepancias con el Gobernador Regional, ambos no logrando llegar a un acuerdo para consensuar el desarrollo de la ciudad de Pucallpa, sumado a eso la designación de rotar al personal a áreas que no guardan relación con su perfil profesional, decisión que fue muy criticada, en ese entonces; ya que trajo profesionales sin experiencia para colaborar en su gestión, no tomó en cuenta el capital humano e intelectual de la municipalidad, trayendo como consecuencia una serie de falencias, documentos de gestión mal formulados y ejecutados, perdiendo todos los principios de gestión, obras mal planificadas, organización desastrosa, primando el liderazgo autocrático, controles ineficaces, perjudicando a la población en el desarrollo de su lugar.

La mala gestión de los municipios no solo depende de aquellos en el área turística, sino que también proviene directamente de la autoridad principal de un gobierno local, es por ello que para que haya un buen desarrollo de los lineamientos de los procesos de cada área o gerencia es importante la buena y estrecha relación laboral en una área o gerencia municipal.

El turismo en el distrito de Salaverry es estacionario; teniendo picos de turistas locales, regionales y en escasa presencia de turistas extranjeros en lo que corresponde en la temporada de verano (**Ver anexo n° 01**). Es claro que la presencia de turistas en el distrito de Salaverry no significa que haya una oferta de calidad en cada uno de sus servicios con los que comprende es así que la mayor parte de establecimientos que se dedican a la restauración no cuentan con las medidas estipuladas por el órgano competente que es el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), sumado a eso algunas empresas no cuentan con el permiso de funcionamiento u otros son restaurantes de temporada dicho sea de paso, en cuanto a los establecimientos de hospedaje tampoco cuentan con lo

estipulado por el MINCETUR, ya sea en medidas de las habitaciones, salubridad, señalización, entre otras que generan que no sean hospedajes óptimos para turistas y a la vez suele generar una mala imagen de aquellas personas que llegan a vacacionar, otras de las dificultades que existe en el distrito es la falta de señalización turística, parte fundamental que debe de tener un distrito para poder ubicarse; ya que es difícil de llegar a algunas zonas como la plaza de armas, las dunas, entre otros recursos turísticos para los que no son residentes del lugar o para los que están por primera vez en el distrito. La falta de implementación también se ve reflejado en cada uno de los recursos turísticos ya sea por el tema de, la falta de infraestructura turística como se observa en las playas del primer y segundo rompeolas el deplorable estado en el que se encuentra el muelle artesanal, sumado a eso la falta de limpieza en las entradas de cada una de las playas, el poco cuidado de las casonas que se encuentran en las calles principales del distrito porteño. **(Ver anexo N° 02).**

El estado en el que se encuentra turísticamente el distrito no solo depende de las personas que se dedican a la hotelería, restaurante u otros; sino también se debe a la falta de manejo que posee la Municipalidad Distrital de Salaverry empezando por el poco conocimiento que tienen las autoridades sobre el desarrollo turístico como es el caso de los encargados del área de turismo de la comuna municipal, sumado a eso a la casi nula experticia en planes de desarrollo turístico, proyectos de desarrollo que permitan el surgimiento y el trabajo en conjunto entre municipalidad y empresarios que se dedican al rubro del turismo. Es por ello que al distrito no le toma importancia el gobierno regional, ya que no se encuentra entre sus prioridades que se ven enmarcadas en el Plan de Desarrollo Turístico Regional (PERTUR).

1.2. Antecedentes de estudio.

1.3.1. 1.2.1. A nivel Internacional

Frente al panorama de la administración pública municipal y la oferta turística que se puede proporcionar en una jurisdicción en particular se lograron consultar los siguientes antecedentes en diferentes espacios geográficos tales como en:

En el plano internacional; encontrando la investigación abordada por Goyzueta (2016) en su tesis "*Gestión Municipal y su incidencia en el Desarrollo*

Turístico Sustentable realiza un estudio de caso de las gestiones 2010 – 2015 del Municipio de Copacabana en Bolivia". Como objetivo principal esta investigación tuvo que: Identificar los elementos que forman parte de la administración municipal y su relacionan con la administración de la ciudad para el turismo en el municipio de Copacabana, identificar a los actores en la administración del turismo de la ciudad y analizar los poderes y competencias de los representantes individuales del municipio de Copacabana, análisis de sostenibilidad del desarrollo turístico desde un punto de vista económico, sociocultural, ecológico y político en el municipio de Copacabana describe los aspectos favorables y desfavorables que contribuyen a la gestión comunitaria y al desarrollo sostenible del turismo en el municipio de Copacabana.

En esta investigación, se aplicaron como técnicas de investigación, las entrevistas dirigidas a los actores que hacen a la Gestión Turística Municipal (Ejecutivo, Legislativo Municipal y actores de turismo a nivel local). Se aplicaron los siguientes instrumentos de análisis recopilando datos: la investigación documental referida a reportes estadísticos de programación y ejecución presupuestaria, instrumentos de planificación. El investigador llega a la conclusión de que la gestión municipal es una variable que contribuye al desarrollo del turismo sostenible en el municipio de Copacabana, en la medida en que los representantes locales o actores del sector turístico, así como las autoridades municipales responsables de la gestión turística municipal, también ese éxito o fracaso del desarrollo turístico a nivel local. De esta manera, la contribución a esta investigación se debe a que aborda la variable de la gestión turística municipal, en este aplicándola a la realidad del distrito de Salaverry.

Por otro lado, en la investigación realizado por Menoya et al. (2017), en su estudio sobre: *"Modelo basado en enfoque de cadena de valor para gestión del turismo desde el gobierno local en municipios con vocación turística"*, Universidad de Pinar del Rio, Cuba. El objetivo general diseñar modelos de proceso de gestión turística y desarrollo local basado en la cadena de valor con una vocación turística para orientar la función del gobierno local y la competitividad con las demás. El estudio realizado es de carácter exploratorio descriptiva para lo cual se tuvieron varios criterios; la distribución territorial de acuerdo a las actividades productivas,

las tendencias como espacios naturales y patrimoniales, plan de desarrollo del sector turismo, los lineamientos de políticas económica y social.

La investigación realizada concluyó que el modelo de la cadena de valor es un aspecto clave que representa una visión estratégica para una vocación turística, ya que facilita el desarrollo de las actividades y proporciona herramientas con un sistema integral capaz de dinamizar los gobiernos. Asimismo, este modelo posibilita una mayor interrelación del gobierno municipal en la gestión turística. Es así que dicho trabajo de estudio tiene un aporte más a la variable de gestión turística que se relaciona con el gobierno como ente que desarrolla la actividad turística en una localidad.

Mazza (2019), el autor de la investigación titulada: *“Indicadores de la gestión pública municipal en turismo sobre temas de accesibilidad y discapacidad”*, Universidad Nacional de Quilmes, Argentina. El objetivo principal de esta investigación es analizar los indicadores de accesibilidad del turismo municipal como una herramienta de aspecto interno para el desarrollo y sostenibilidad local. La investigación es descriptiva y explicativa, la metodología del trabajo de la presente investigación se basó en el campo, utilizando los instrumentos de entrevistas, encuestas y observaciones y de modo exploratorio, mediante el empleo de las interpretaciones. El investigador concluyó que se realizaron la evaluación de la calidad en la gestión municipal, de acuerdo a las necesidades de las personas discapacitadas y aquellos que presenten dificultades, para ello se priorizo las necesidades facilitando la accesibilidad de la localidad a los turistas. Del mismo modo, se coordinó con las áreas pertinentes para lograr una gestión integral y sistemática.

Trentin y Fonseca (2020), quienes realizaron la investigación titulada: *“gestión pública en turismo: coordinación y comunicación en el proceso de inventario de ofertas turísticas”*, Universidad Federal Fluminense, Brasil. El objetivo del trabajo de investigación fue analizar el proceso de coordinación del proyecto de inventario de la oferta de turismo del estado del río de janeiro con el propósito de identificar las fallas y considerar medidas correctivas. En el presente trabajo, se consideró un enfoque cualitativo cuyos datos fueron recolectados a partir de la realización de entrevistas a los directores, coordinadores regionales y coordinador

técnico; así como el análisis de la documentación de los informes de proyectos, y los mensajes recolectados mediante audios digitales y grabados por los presuntos encuestados con la finalidad de analizar toda la información y proponer soluciones.

El investigador concluyó que el desarrollo del turismo en Brasil, respecto a los servicios de hotel tuvo sus limitaciones respecto a la coordinación, comunicación organizacional, innovaciones y soluciones estratégicas dificultando la dinamización de la gestión pública, sin embargo, posibilitó la toma de decisiones de manera oportuna en la gestión del turismo para mejorar los procesos de coordinación vertical. Este trabajo es de cierta importancia para esta investigación en curso; debido que la coordinación y comunicación organizacional son aspectos fundamentales para la toma de decisiones con la finalidad de realizar las actividades de acuerdo a los procesos establecidos con una visión de desarrollo sostenible.

En la siguiente investigación elaborada por Vásquez (2018) titulada: *“Gestión para el Desarrollo Local en Tenancingo, México”*. Universidad Autónoma del Estado de México. El objetivo de esta investigación es describir los esfuerzos realizados en el municipio de Tenancingo, para el desarrollo local, aprovechando los recursos naturales y culturales. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el método histórico para que se conozca del pasado de las sociedades, de los grupos que las constituyen, de sus instituciones y de cualquier fenómeno social concreto. Asimismo, se elaboró un diagnóstico para dar inicio a un proceso de planeación turística. Se realizaron entrevistas a los dueños de los servicios turísticos, al presidente, y a la coordinación de turismo, encuestas a turistas. También se aplicaron cédulas de identificación y evaluación de los diversos recursos naturales y culturales, para conocer su estado de conservación.

En conclusión, la autora manifiesta que Tenancingo tiene una gran riqueza cultural y natural que se puede utilizar para que la gente lo conozca y lo visite. Sin embargo, hasta el momento no existe una visión estructurada para que los recursos sean usados de forma moderada y no desaparezcan. Además, debe haber políticas públicas sobre la protección de los recursos naturales y culturales y su

mantenimiento. Así como programas educativos para la población en general sobre protección ambiental.

1.3.2. 1.2.2. Nacional

En el contexto nacional las investigaciones concernientes a la gestión turística municipal y la oferta turística no son ajenas a los estudios realizados a nivel internacional es por ello que a continuación se presenta las siguientes investigaciones.

En primera instancia Escalante et al. (2018) realizaron la presente tesis de investigación: *“La Gestión y Desarrollo Turístico de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, Universidad Nacional de Ucayali – Pucallpa”*. El objetivo de este trabajo es conocer la relación de gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, 2017. Detallando el nivel de gestión turística, el nivel de desarrollo turístico, la relación de gestión económica e indicar la relación de gestión social y desarrollo, y finalmente conocer la relación de gestión política. La metodología utilizada en esta investigación es descriptiva correlacional. Se miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar, y los estudios correlacionales miden dos o más variables que apuntan a ver si están relacionadas o no en los mismos sujetos, luego se analiza la correlación.

Los autores concluyeron que existe una correlación positiva muy pequeña e insignificante entre la gestión turística y el desarrollo de la dirección regional de comercio exterior y turismo en Ucayali, lo que indica que la gestión no contribuye al desarrollo del turismo y, en última instancia, al resultado de la investigación muestra que existe una relación positiva muy pequeña e insignificante entre la gestión política y el desarrollo turístico. Este trabajo de investigación está vinculado a la investigación que se propone, porque se evalúan las variables de gestión turística y desarrollo turístico, pero la diferencia es que la investigación es un campo más amplio, como el gobierno regional y la investigación que se hace es localmente.

En la presente investigación realizada por Alvarado (2018), titulada: *“La Gestión Turística Municipal y el Desarrollo Socioeconómico de los pobladores del distrito de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre, periodo 2017”*. Universidad Privada de Tacna. El objetivo general del trabajo es establecer la relación entre la gestión del

turismo municipal y el desarrollo socioeconómico de los habitantes del distrito de Ilabaya, analizando el desarrollo de la gestión del turismo municipal de acuerdo con la percepción de los funcionarios, mediante la evaluación del nivel de desarrollo socioeconómico de los pobladores. El tipo de investigación es básico o teórico ya que el propósito de esta investigación es generar conocimiento sobre un hecho o un objeto de estudio, en este caso, teniendo en cuenta las teorías citadas en el documento, se aplicará a la realidad problemática que contribuirá a estas disciplinas. La investigación tiene un diseño no experimental, teniendo en cuenta que el contexto en el que operan los informantes y en el que se desarrollan las variables de estudio no se modificará ni alterará.

El investigador concluyó que la gestión del turismo municipal no tiene una relación significativa con el desarrollo socioeconómico del distrito de Ilabaya. Al mismo tiempo, concluye que los habitantes declaran que las acciones turísticas no han ayudado a reducir las tasas de pobreza y menciona que no están de acuerdo con el hecho de que las actividades turísticas han generado más empleos.

En la presente investigación de Mori (2018), titulada: *“La Gestión Municipal y su Relación con el Desarrollo Local de la Provincia de Huallaga, 2018”*. Universidad Cesar Vallejo. El objetivo principal de la investigación es determinar la importancia de los municipios de una provincia en el progreso turístico de un espacio. Determinar la relación de planificación, la integración del personal de supervisión, la relación de gestión que se desarrolla en la provincia donde se identifican y explican el enfoque y las políticas orientadas hacia el sector turístico, la organización y planificación de la División de Turismo y Cultura. El método de investigación es descriptivo - correlacional, que utiliza técnicas e instrumentos para la recolección de datos, estas son las encuestas, dirigidas a empresas, empleados y la población.

Una de las conclusiones del investigador es que la gestión del turismo municipal se lleva a cabo regularmente, con los actores del distrito que reflejan el carácter notable de la administración en el desarrollo posterior de la oferta turística, cuyo trabajo se lleva a cabo en su totalidad. Sin embargo, la tarea llevada a cabo aún no es convincente, ya que se encuentra en la fase de consolidación,

recientemente ha estado activa en el sector turístico y es responsable de la planificación municipal.

En la investigación de Gómez y Vílchez (2017), titulada: *“Gestión Turística Municipal y su Influencia en la Actividad Turística de la Ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016”*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Los objetivos de la investigación son realizar un diagnóstico de gestión turística municipal, identificar documentos de gestión turística municipal y analizar los proyectos de gestión turística realizados durante el período 2011-2016. Los métodos utilizados son inductivos y deductivos, estos métodos contribuyeron a la investigación en sus diversas etapas, la inducción y la deducción también se utilizaron en la articulación de los resultados para la verificación de la hipótesis y el logro de los objetivos, se usó el método descriptivo. Las técnicas utilizadas fueron entrevistas dirigidas a funcionarios municipales en el contexto de la gestión turística local, observación directa utilizada en la revisión de documentos de gestión turística local, encuestas dirigidas a la población que trabaja con proveedores locales de gestión turística. Los instrumentos utilizados fueron cuestionario de entrevistas a autoridades, cuestionario de encuestas a la población.

Los investigadores concluyeron que la gestión del turismo municipal es deficiente en términos de gestión y planificación, ya que se limita a la ejecución de ciertas actividades programadas en los planes operativos institucionales desde 2014 hasta el presente; A pesar de que tiene una oficina destinada únicamente a hacer esfuerzos para mejorar la actividad turística, esta gestión se lleva a cabo de manera inapropiada, de acuerdo con los documentos relacionados con la gestión turística municipal, se determina que la gestión no tiene mayor influencia en la actividad turística en esta ciudad y que sus estrategias y acciones se limitan a actividades simples como el coaching y las pequeñas ferias.

Leonardo, (2017) titulada: *“La Gestión Turística Municipal y el Desarrollo Turístico del Distrito de Huánuco – 2017. Universidad de Huánuco”*. Los objetivos de la investigación son: Determinar cómo el turismo sostenible influye en el desarrollo turístico, comprender cómo la regulación de los servicios influye en el desarrollo turístico y determinar cómo la gestión cooperativa con los sectores público y privado influye en el desarrollo turístico del distrito. La metodología

utilizada por el investigador es cuantitativa, el nivel de investigación también es descriptivo - correlativo y el diseño de la investigación no es experimental.

La conclusión a la que llega el investigador es que la gestión debe de generar políticas de estado en pro del turismo, el diseño de un marco legal consistente, la modernización de la estructura orgánica y funcional, promoción de la descentralización mediante el desarrollo de una oferta turística regional. Además, propone para la región de Huánuco la promoción de inversiones nacionales y extranjeras para el turismo, el desarrollo de una cultura turística, el uso adecuado y racional de sus recursos turísticos y la promoción.

1.3.3.1.2.3. Local

En el ámbito local se ha encontrado una serie de investigaciones, siendo así que se tomaron las que más se asemejan al tema de investigación, teniendo en cuenta las variables para la gestión turística y el desarrollo turístico se muestra en la oferta que tiene el distrito.

En la investigación realizada por Ríos (2017) titulada: *“Gestión Turística Municipal en la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén 2017”*. Universidad Cesar Vallejo. El objetivo del estudio de investigación fue conocer las actividades turísticas gestionadas por el municipio teniendo en cuenta las fases del proceso administrativo, hacer sugerencias para mejorar el sector turístico en la provincia de Chepén y elevar el nivel de identidad de la cultura de los pobladores. La metodología utilizada por el investigador es descriptiva y no experimental, ya que no se manipula ninguna variable y tiene una sección transversal, según lo especificado por el autor. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron la entrevista, el análisis documental y las encuestas, la lista de verificación y el cuestionario.

El investigador concluyó que el proceso de planificación en la sub gerencia turística del municipio de Chepén está ausente en esta gestión, que actualmente se manifiesta en la falta de visión y misión de la actividad turística. Además de la falta de operación de la gestión turística municipal en referencia a la baja participación de los actores involucrados en el turismo.

La investigación realizada por Jacobo y Velásquez (2020) titulada: *“Influencia de la oferta turística en la satisfacción de los clientes del restaurante*

turístico Wakapiedra en la campiña de moche – 2018” Universidad Católica de Trujillo – Perú. Su objetivo principal determinar la influencia entre ambas variables con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción y poder mejorar en la oferta de turística, para captar más clientes. La metodología se centra en una investigación aplicada de tipo correlacional, para conocer el grado de relación entre las variables mencionadas, para ello se tomó en consideración la aplicación de una encuesta a los clientes. Las investigadoras concluyeron que encontraron una relación significativa entre la oferta turística y satisfacción con un $r_{ho} = 0.4369$ y de acuerdo a las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, del mismo como con una significancia relativamente moderada positiva, lo cual indica que se logró la influencia. Todo ello debido a que la calidad de la comida es agradable, la atención y seguridad son aspectos importantes. En esta investigación podemos determinar que la oferta de turismo es indispensable en el sector de turismo considerando aspectos como fiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta.

Por otro lado, de acuerdo a Kong (2016) en su investigación titulada *“Condiciones para el desarrollo del turismo rural comunitario en el caserío de Caray, provincia de Virú”*, Universidad Privada del Norte. Su principal objetivo del tesista fue determinar las condiciones para el desarrollo del turismo rural comunitario en el caserío de Caray con la finalidad de conocer las necesidades y expectativas de los turistas y poder mejorarlas. En cuanto a la metodología adoptada por la investigadora, esta nos menciona que hizo uso del diseño no experimental, con corte transversal, descriptivo, para ello se consideró como unidad de estudio a los 66 jefes de familia del distrito y representantes de las asociaciones de la comunidad, para aplicarles una encuesta para mejorar el destino turístico.

La tesista llegó a concluir que el caserío de Caray cuenta con los requerimientos y condiciones necesarios para el desarrollo de la actividad turística, debido a que se encuentra en una zona rural, y que además de ello existe la predisposición de los habitantes de realizar actividades integradoras con la finalidad de prestar un adecuado servicio turístico para que el cliente se sienta satisfecho y de esta manera motivarlos a llegar al lugar y de esta manera mejorar la calidad de vida de la población insertando el desarrollo económico social.

En cuanto a la segunda investigación, esta fue elaborada por Sáenz (2019) titulada: *“Mercado Turístico Real del Distrito de Salaverry. Universidad Nacional de Trujillo”*. En cuanto al objetivo fundamental de la investigación esta se centra netamente en determinar cómo se encuentra estructurado el Mercado turístico, dividiéndose en el estudio y análisis de oferta turística conformada por los recursos turísticos y las instalaciones turísticas y, por otro lado, el análisis de la demanda turística que visita el distrito. La metodología utilizada por la tesista comprende el método etnográfico, utilizando las técnicas de la entrevista, encuesta, el fichaje y por último los instrumentos como la guía de entrevista, cuestionario de encuesta. Es así que la investigadora llegó a concluir que el mercado turístico real del distrito de Salaverry se compone de diferentes elementos como: recursos turísticos naturales y culturales, la planta turística en desarrollo, la accesibilidad adecuada y con una demanda turística de carácter en gran demanda de turistas locales, luego nacionales y extranjeros.

1.4. Abordaje teórico.

1.4.1. Gestión

Es un concepto que se orienta a diferentes campos de estudio. Desde su definición etimológica más básica proviene del latín “gestión” que significa acción de llevar a cabo algo. Es un término muy utilizado en las operaciones comerciales cuando se lleva a cabo alguna actividad. Por otro lado, es un término que se viene usando en los gobiernos locales para gobernar, dirigir, organizar alguna diligencia.

1.4.1.1. Elementos de la gestión empresarial

La gestión al ser una acción para llevar a cabo algo, pasa por una serie de etapas a la cual se les denomina elementos, que sin embargo se estudiará de manera independiente, pero que en la práctica ninguna puede existir sin la otra. De acuerdo a la teoría clásica de gestión se establecen cinco: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación y Control, que serán detalladas a continuación:

La **planificación**, es la primera etapa de todo proceso de gestión, y es quizá una de las etapas más importantes en la cual se realiza el diagnóstico de la empresa para establecer objetivos claramente definidos y poder generar resultados

a través de metas realistas; para que a partir de ello se pueda establecer un cronograma de actividades, presupuestos y programas a ejecutar.

La **organización**, es la segunda etapa de la gestión en la cual se establece la relación entre el recurso humano y los recursos económicos que ayuden a mejorar al cumplimiento de los objetivos que se desea. En esta parte de la gestión, la empresa se dota de una estructura social que le permita tener productividad.

La **dirección**, es una de las etapas en la cual entra en protagonismo una de las figuras claves en el éxito de la gestión, el gerente, quien trabaja bajo un plan para cumplir las metas específicas.

La **coordinación**, es una de las etapas que ha sido involucrada en los procesos de gestión debido a que con ello se permitirá aunar los esfuerzos para optimizar los recursos y agilizar el cumplimiento de las metas.

Finalmente, el **control**, que permite constatar lo que se ha planificado a través de la generación de medio de verificación e indicadores que permitan saber el porcentaje de cumplimiento de las metas.

1.4.1.2. Importancia de la Gestión

La gestión es uno de los fenómenos universales que se da en mucho de los contextos empresariales, políticos, culturales y sociales; que tiene como objetivo cumplir con un propósito en específico. Pero, no solo con la gestión se debe cumplir un propósito en específico sino se debe asegurar tener una organización que contribuya al cumplimiento de dichos objetivos, que asegure la sostenibilidad de la organización. A todo se puede establecer que la gestión empresarial debe de llegar a la eficacia como a la eficiencia. La eficacia conlleva a cumplir los objetivos de forma adecuada, mientras que la eficiencia a cumplir lo requerido optimizando los recursos. Y el fin máximo es llegar a la efectividad, es decir, cumpliendo los objetivos sin desperdiciar los recursos. Para efectos del presente estudio, se determina cuatro propósitos por la cual es importante la gestión; tales como:

Ayuda a alcanzar los objetivos comunes: Tal como se sabe, el propósito de una organización es alcanzar una meta, teniendo en cuenta objetivos claramente definidos. El tener objetivos claramente definidos en alguna gestión permitirá cumplirlos en un menor tiempo, optimizar el dinero y aunar los esfuerzos para la consolidación de la estructura organizacional.

Contribuye a una utilización óptima de los recursos: En muchas de las gestiones de las organizaciones se parte de recursos que son en su mayoría escasos; entonces, he ahí la importancia de optimizar los recursos que tienen las organizaciones. El uso racional de los recursos permitirá tener una empresa capaz de poder gestionar mejor los riesgos que pueda tener en el tiempo la organización.

Establece una organización adecuada: La gestión permitirá tener una estructura organizacional sólida bajo la dirección de un gerente; en la cual se pueda aprovechar las capacidades de los colaboradores para tener mejores resultados en la gestión de una organización. Además, tener una organización sólida permite tener una mayor lealtad de trabajador; que a su vez genera una mayor optimación de los esfuerzos para cumplir alguna actividad.

Establece el equilibrio: El equilibrio en las organizaciones es importante; cuando se quiere manejar los riesgos; es decir las organizaciones van a pasar por una serie de cambios, lo que van a obligar justamente a la organización adaptarse a ese cambio como la adaptación del negocio al mercado, teniendo en cuenta haber planificado dichos posibles escenarios de cambio.

Es esencial para la prosperidad social: Una buena organización conlleva a tener una mejor producción; que se vea reflejado en la calidad de vida de colaboradores y la sociedad que se involucra. Es decir, no solo debe existir un fin de desarrollo económico; sino apostar por el desarrollo social, a través del fortalecimiento de la capacidad que permita a cada colaborador y beneficiario de la sociedad tener herramientas que permitan su propio desarrollo.

1.4.1.3. Gestión turística

La gestión turística de acuerdo a los recursos naturales es:

Es la gestión de recursos turísticos (naturales, patrimoniales o históricos, gastronómicos, étnicos, folclóricos, etc.) destinados atraer, recibir y retener turistas. Normalmente, el estudio de gestión turística es llevados a cabo por municipalidades, consejos de condado, asociaciones, etc. quienes administran los recursos turísticos territoriales con el objetivo de captar a los usuarios, un ejemplo sería este municipio que restaura sus activos patrimoniales y recupera sus tradiciones para atraer el turismo cultural. (Vílchez, 2017, p.153).

1.4.2. Gestión Municipal

Los municipios en Perú, aunque muy asimétricos, han visto aumentar sus recursos en los últimos años. Estos cambios, asociados con la aparición del concepto de desarrollo local a partir de la década de 1980, determinaron, entre otros aspectos, diferentes procesos locales que gradualmente desarrollaron esfuerzos municipales que van más allá de la administración de servicios y necesidades.

Liderazgo básico en procesos de desarrollo en el territorio.

Los gobiernos locales tienen el poder y la obligación de llevar a cabo procesos de desarrollo integrales que satisfagan las necesidades del presente, sin comprometer para las generaciones futuras las habilidades necesarias para satisfacer sus propias necesidades.

La normatividad relacionada con la promoción del desarrollo económico a cargo de las municipalidades, tanto distritales como provinciales, es aún bastante general, sin embargo, se puede percibir una tendencia hacia la articulación y adecuación del gobierno local en la gestión del territorio y, dentro de éste, a la dinamización de la economía local.

De acuerdo a Vílchez (2017) definió que “la gestión municipal debe orientarse a la empresa local, es decir, desarrollar diversas iniciativas, ya sean productivas, servicios u otras con la finalidad de implementar procesos en concentración, dialogo y participación con los involucrados en esta actividad”. (p.35).

1.4.3. Gestión Turística Municipal

La gestión turística municipal es la acción del gobierno local que incluye, de acuerdo a Vílchez (2017) acciones como “Monitoreo y control de las etapas de planificación turística y resultados, coordinación entre todos los agentes sociales, promoción de la participación comunitaria, apoyo en el sector empresarial, mantenimiento, actualización de un sistema de información turística y capacitación en recursos humanos”. (p.55).

1.4.4. Oferta Turística

La oferta turística se compone de los servicios prestados por los elementos de la planta turística y algunos bienes no turísticos, comercializados a través del

sistema turístico; en esta definición se puede entender que la oferta esta englobada por la planta turística y la infraestructura turística; aunque no toma a los recursos turísticos no a aquellos servicios que generalmente son creados para la población, pero que sin embargo son utilizados por el turista. Es así que la oferta se puede entender todo aquello que se ofrece y este puesto para la demanda turística. La oferta turística se configura en función a lo que la demanda desea. (Reyes, 2016, p.68)

Así mismo, la oferta turística consta de los siguientes elementos: recursos turísticos, instalaciones turísticas, servicios de apoyo e infraestructura. que serán detallados a continuación:

1.4.5. Recursos Turísticos

MINCETUR (2018) explica que los recursos turísticos son todos aquellos sitios naturales, manifestaciones culturales, folclore, realizaciones técnicas, científicas y/o artísticas contemporáneas y acontecimientos programados que tienen una principal característica, suscitar de interés al turista de acuerdo al Manual Metodológico para la Formulación de Fichas de Inventario de Recursos Turísticos. De acuerdo a su naturaleza los recursos turísticos pueden ser:

- a. Recursos Naturales:** Aquellos recursos que tienen Las condiciones ambientales y físicas del lugar como la playa, montañas, selvas, bosques, paisajes, lagos, ríos, cuevas, fauna, flora, clima, visitas, etc. Está asociada a la clasificación nacional de la categoría de Sitios Naturales establecida por el MINCETUR.
- b. Recursos Culturales:** Aquellos recursos que son producto del patrimonio de una ciudad, sus tradiciones y costumbres típicas como: artesanía, gastronomía, folklore (bailes y disfraces) y diversos eventos artísticos como pintura, música o literatura. Se asocia con categorías folclóricas, logros técnicos, científicos y / o artísticos contemporáneos y eventos programados, establecidas por el MINCETUR.
- c. Recursos Históricos – Monumentales:** Son aquellas construcciones de valor artístico e histórico en ciudades, tales como: ciudades, edificios, arquitectura local, arqueología, lugares o rutas con significado especial (religioso, simbólico, histórico, etc.). Está asociada a la clasificación nacional de la categoría de Manifestaciones Culturales establecida por el MINCETUR.

Existen diversas clasificaciones de los recursos turísticos, pero lo importantes que cada una de estas categorías deben tener significancia para lograr ser implementadas. Una vez dotado de la infraestructura y equipamiento necesario se convierte en un atractivo turístico. Entonces, a partir de la presencia de turistas es necesario de dotarles de servicios para alimentarse, alojarse, transportarse u organizar el itinerario hacia el atractivo; es por ello que la oferta turística es otro de los elementos que conforma a la planta turística.

1.4.6. Planta Turística

La planta turística es la que permite operar el recurso turístico, pues es la responsable de brindar las facilidades e instalaciones al turista con el propósito de poder transportarse, alojarse para pernoctar, alimentarse, o hasta pedir que se le organice el viaje. Entonces, se establece que la planta turística está compuesta por: (Boullón, 1985).

- a. Transporte:** Uno de los servicios que permite que el turista pueda desplazarse de un lugar a otro, y es lo que permite dar al turismo su naturaleza porque es necesario el traslado a un lugar distinto al de su entorno usual para que se el turismo. Es así que para que se pueda generar un destino turístico, la accesibilidad se convierte en un factor clave y decisivo del turista a la hora de hacer la elección de un destino. El transporte turístico se puede clasificar en terrestre, aéreo, fluvial, ferroviario y acuático.
- b. Alojamiento:** Otro de los servicios fundamentales que satisface una de las más importantes necesidades del turista, el pernocte; y además de ser una razón importante en la concepción temporal del turismo; pues sin una estancia mayor a 24 horas no puede haber turismo como actividad; y es por ello que es necesario la concepción de alojamiento, concebido a partir de la propuesta de Cesar Ritz. Existen diversas clasificaciones de establecimientos de alojamiento; de acuerdo a la clasificación nacional propuesta por el Reglamento de Hoteles estos pueden ser: Hoteles, Hostales, Apart Hoteles y Ecolodges; aunque existen diferentes clasificaciones como los famosos alojamientos situados en las carreteras como los moteles, o los hoteles todo incluido como los resorts, entre otros.

- c. Alimentación:** Esta categoría de planta turística ha estado generalmente ligada al alojamiento; sin embargo, producto de la variedad gastronómica de cada uno de los destinos, estos se han ido cada vez especializándose, y hoy por hoy, se han convertido muchas veces en decisores de alguna experiencia turística; como por ejemplo Lima ha logrado mutar y ser una ciudad gastronómica de las Américas y cada vez mayor cantidad de turistas la visitan para probar la variada y deliciosa gastronomía peruana. No existe una clasificación consensuada de establecimientos de restauración; por mencionar a los restaurantes gourmet, de gran calidad en el servicio; y en muchas veces se ofrece la cocina de autor; los restaurantes buffet, donde se ofrece una gran variedad de platillos por un costo y se caracteriza por el autoservicio. Otra variedad son los restaurantes de especialidad, entre ellos están aquellos que se orientan a la gastronomía de algún país en el que destacan la cocina italiana (trattoria, pizzería), japonesa (sushi bar), china (chifa), peruana (cebichería, pollería) entre otras. Finalmente, otra de las categorías son los restaurantes de comida rápida en la que se ofrecen alimentos y bebidas al paso como las hamburgueserías, pizzerías, heladerías, entre otros.
- d. Intermediación:** Este es quizá una de las formas en el que el turismo fue apareciendo producto del primer viaje organizado de la mano del primer agente de viajes Thomas Cook. Hoy en día, el mundo de las agencias de viajes está cambiando producto de las nuevas necesidades. En esta categoría de planta turística se distinguen tres tipos de agencias de viajes como son las minoristas, aquellas agencias que ofrecen productos de las mayoristas y suelen tener el contacto con el turista; las mayoristas, son aquellas que elaboran y proyectan los servicios para ser comercializados por las agencias minoristas; y finalmente las tour- operadoras las que trabajan como una organización comercial que diseña y proporciona paquetes turísticos, productos o servicios, propios o de terceros, que incluyen transporte, estadía y otros.

1.4.7. Infraestructura

Finalmente, la infraestructura es el conjunto de obras y servicios que sirven de base para promover el desarrollo socioeconómico y que se explotan o utilizan para promover la actividad económica en general. Ejemplo de ellos es la Accesibilidad, Telecomunicaciones, Aguas Negras, Agua Potable, Energía Eléctrica. La infraestructura se convierte en un importante elemento de soporte; y que el tener óptimas condiciones depende de los gobiernos; y a su vez entender que la naturaleza transversal de actividad turística; y un adecuado desarrollo depende muchas veces de la gestión municipal que permita entender que no solo se debe direccionar hacia un área, sino requiere el compromiso de muchas áreas.

1.5. Formulación del problema

¿Cómo es la gestión turística municipal y la oferta turística en el distrito de Salaverry, provincia de Trujillo, región La Libertad?

1.6. Justificación e importancia del estudio

La investigación que se desarrolla tiene un nivel de significancia en el ámbito local, es por ello que se ha creído pertinente evaluar la gestión que ejecuta el recurso humano que trabaja en el campo del turismo y a fines, teniendo como resultado cuales son las políticas que establece la subgerencia de turismo, que proyectos realiza en pro del turismo en Salaverry, que propuesta tienen por desarrollar, cual es el manejo de la gestión; todo ello para saber cuál es el grado de implicancia y gestión de los gestores públicos.

Por otra parte el desarrollo turístico tiene que ver directamente en como los gestores públicos, encargados del área de turismo vienen cumpliendo su trabajo, ya que el desarrollo implica que haya una fuerte correlación entre las empresas turísticas y los que norman la actividad, es así que también se evalúa cual es la cantidad de establecimientos de hospedaje, restauración, y recursos turísticos se encuentran en funcionamiento y a la vez cuáles de ellos cumplen con los documentos necesarios para atender al turista.

Es por ello que para saber cuál es grado de importancia de la investigación se ha creído conveniente evaluar ambos aspectos, ya que van entrelazados entre sí, el distrito de Salaverry posee cualidades que hacen que sobresalga como un

potencial destino turístico de sol y playa; pero para que llegue a consolidarse lo primero es evaluar a los que gestionan y a los que se encuentran en contacto con los turistas. La presente investigación será como precedente para futuras investigaciones relacionadas al rubro; pues será como una guía para saber qué acciones se viene desarrollando en beneficio del turismo en la localidad, finalmente este estudio servirá como instrumento a la oficina de turismo de la Municipalidad Distrital de Salaverry y a la misma vez darse cuenta si están haciendo las cosas bien o no como área del gobierno municipal.

1.6. Objetivos

1.6.1. 1.6.1. Objetivo general

Diagnosticar cómo se viene desarrollando la gestión turística municipal y como esta viene influyendo en el desarrollo turístico del distrito de Salaverry, provincia de Trujillo, La Libertad.

1.6.2. 1.6.2. Objetivos específicos

- Conocer que acciones realiza el área de turismo para mejorar la oferta turística (recursos turísticos, establecimientos de hospedaje, restauración, señalética) en el distrito de Salaverry.
- Identificar las gestiones desarrolladas por los encargados del área de turismo.
- Describir los proyectos, programas, políticas o normas que hayan sido elaborado en beneficio del turismo en el distrito de Salaverry.
- Registrar la oferta turística que presenta el distrito de Salaverry.

1.7. Limitaciones

Las limitaciones de la presente investigación las más relevantes fueron las siguientes.

- Investigaciones realizadas relacionadas a la variable de estudio realizadas por otros investigadores muy pocas.
- Restricción de información de algunos autores.
- Año de publicación y realización de las investigaciones.
- Entre otros.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Fundamento y diseño de investigación seleccionado.

El tipo de investigación cualitativa porque se recolecta datos a partir de la aplicación de entrevista al recurso humano que labora en el área de turismo, siendo fuente de recolección de datos de primera mano y a la vez el registro de información que corresponde a la oferta turística. El diseño de la investigación es descriptivo – correlacional, ya que se identifica, describe, explica la relación de las variables y cómo llegan a interrelacionarse entre sí.

2.2. Tipo de muestra inicial seleccionada.

La unidad de análisis de la presente investigación se basa en las personas que se encuentran laborando en el área de turismo de la municipalidad de Salaverry y además de ello a la alcaldesa, como máxima autoridad del distrito. Sumado a ello el registro de los recursos turísticos que se encuentran en el distrito; además de ello el registro de los establecimientos que ofrecen servicios turísticos como son los hospedajes y restaurantes.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas que se utilizaron:

La observación:

Se empleó la observación directa para corroborar la información obtenida de las características que poseen cada uno de los recursos, las características con las que cuenta los establecimientos de hospedaje y restauración en el distrito de Salaverry; logrando describir la realidad actual de oferta turística del distrito. Por otra parte, se usó la observación indirecta lo cual consistió en recopilar todo tipo de información; ya sea en libros, revistas virtuales, repositorios entre otros medios que sirvieron para la obtención de información veraz.

La entrevista:

Fue aplicada en primera instancia al encargado de la gerencia de Desarrollo Económico Local, sub gerencia de Cooperación Técnica y Turismo y alcaldesa que laboran en la municipalidad de Salaverry y de esta manera comprobar nuestros indicadores planteados en correlación a la gestión turística municipal y así poder

saber su postura como representantes y las acciones que realizan como mecanismo para mejorar la gestión turística.

Los instrumentos que se utilizaron:

Fichas:

Este instrumento permitió recoger los datos observados de cada uno de los establecimientos que comprenden la oferta siendo estos los: recursos turísticos, hospedaje y restauración (**Ver anexo N° 03**).

Guía de entrevista:

Permitió tener estructurado las preguntas de acuerdo al orden que se crea necesario, la importancia de este instrumento radica en que permitió conocer a detalle las dimensiones de la capacidad de gestión, documentos de gestión y la oferta turística (**Ver anexo n° 04**).

Guía de observación:

Este instrumento consistió en realizar un listado de los documentos que hacen posible el progreso de la gestión en el área de turismo y a la vez saber cuáles son sus aliados con los que trabaja.

Grabadora:

Consistió en lograr tener un archivo de audios de las entrevistas realizadas, siendo así un medio que comprueba la aplicación de instrumentos; así como soporte para la sistematización de la información.

2.4. Procedimientos de análisis de datos

Todos los datos recogidos con la técnica de la observación se analizan en fichas de observación, ya sea para el caso de la ficha de inventario de recurso turísticos o ficha de restaurante u hospedaje; cada ficha presenta características distintas. Una vez analizadas se pasa a procesamiento de evaluación a cada una de ellas, dependiendo a que objetivo aportará.

Los datos acumulados mediante la técnica de la entrevista son procesados a través de la redacción en el software Microsoft Word, para luego ser analizados mediante cuadros cualitativos de entrevista; con los cuales se podrán comparar las

respuestas de cada uno los informantes que fueron claves para el trabajo de investigación.

2.6. Criterios éticos

Se explican y estandarizan los principios éticos básicos de varios informes de la Comisión Nacional y los reglamentos que contienen sus recomendaciones.

- **Respeto a las personas:** Protección de la autonomía y el tratamiento de todas las personas con cortesía, respeto y consideración del consentimiento informado. El investigador deberá tratar con respeto a las autoridades competentes en la etapa de campo, así mismo a los pobladores utilizando sus testimonios y datos en beneficio de la investigación.
- **Beneficencia:** Maximizar los beneficios para el proyecto de investigación y al mismo tiempo minimizar los riesgos para los temas de investigación. El investigador gestionara bien la seguridad, confianza y ética para con los agentes involucrados en beneficio de la investigación.
- **Justicia:** Utilizar procedimientos razonables, no exploratorios y cuidadosamente considerados para garantizar que se administren correctamente. El investigador utilizará, administrará y gestionará de una forma correcta y segura los datos y resultados obtenidos.

2.7. Criterios de rigor científico

Credibilidad: El criterio de credibilidad o valor de la verdad, también llamado autenticidad, es un requisito importante porque permite resaltar los fenómenos y experiencias humanas, tal como los perciben los sujetos. El investigador generará datos reales y medibles, los cuales serán utilizados para diversos fines en ayuda de las autoridades competentes y pobladores.

Transparencia: En el área de los valores éticos, la transparencia es la capacidad que tiene una persona para que otros entiendan claramente sus motivos, intenciones y objetivos. El investigador facilitará los resultados obtenidos al alcance de las autoridades competentes y los pobladores con el fin de comunicar y tener acceso libre a estos.

Dependencia.: También conocido como replicabilidad, este criterio se refiere a la estabilidad de los datos. En la investigación cualitativa, debido a su complejidad, la estabilidad de los datos no está garantizada, como tampoco es posible la reproducibilidad exacta de un estudio realizado bajo este paradigma debido a la gran diversidad de las situaciones o realidades analizadas. por el investigador. Sin embargo, a pesar de la variabilidad de los datos, el investigador debe buscar una relativa estabilidad en la información que recopila y analiza sin perder de vista el hecho de que, debido a la naturaleza de la investigación cualitativa, siempre tendrá un cierto grado de inestabilidad. El investigador adaptará y actualizará los datos conforme al contexto y la realidad del entorno, con el motivo de facilitar investigaciones a fines.

Confirmación: También llamado neutralidad u objetividad, según este criterio, los resultados de la investigación deben garantizar la veracidad de las descripciones hechas por los participantes. La comodidad permite conocer el papel del investigador durante el trabajo de campo e identificar su alcance y sus límites para dominar los posibles juicios o críticas provocados por el fenómeno o los sujetos participantes. El investigador realizará la presente investigación con suma objetividad en los datos en búsqueda de una investigación real y autentica del entorno investigado.

III. REPORTE DE RESULTADOS

3.1. Análisis y discusión de los resultados

3.1.1. Análisis de resultados

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos se presentan a continuación en función de los objetivos planteados; se realizaron las entrevistas respectivas a los funcionarios que se encuentran relacionados a la actividad turística y por ende son los gestores que realizan las gestiones correspondientes; además de ello se logró entrevistar a la Alcaldesa del distrito, ya que como gobernante debe conocer lo que plantea sus colaboradores municipales.

Como se ha señalado se realizaron las entrevistas para determinar el objetivo específico 1 de la investigación que es: Conocer las acciones que realiza el área de turismo para mejorar la oferta turística que comprende los recursos turísticos, establecimientos de hospedaje, establecimientos de restauración, señalética. Dichas entrevistas se efectuaron al Gerente de Desarrollo Económico Local, Slauko José Vílchez Marcelo; a la Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística, René Bermúdez de Chávez; y a la Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry Mónica Yesenia Betancourt Azalde (**Ver anexo n° 05**); cuyas respuestas son:

1) ¿Cuál es el rol de la municipalidad en la actividad turística del distrito de Salaverry? ¿Qué actividades realiza? (Pregunta 2)

Gerente de Desarrollo Económico Local: Como municipalidad a través del área promotora nos encargamos no solo del desarrollo de la actividad sino de promocionarlo, para que más excursionistas visiten nuestro distrito; realizamos capacitaciones, eventos, inspección turística, propuestas de desarrollo turístico, difusión por redes sociales, etc.

Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística: Busca incrementar el turismo en el distrito para ser atractivos para los visitantes nacionales que llegan en época de verano.

Actividades que realiza:

- Sandboarding que se realiza en una tabla en el cerro carretas.
- Bodyboard que se corre en una tabla en el mar.

- Piques legales que es carrera de autos.
- Se realiza ferias gastronómicas con los clubes de Madres.
- Ferias artesanales con artesanos.
- Concurso de motocross.

Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry: La Municipalidad Distrital de Salaverry representa a los habitantes de este distrito, jugando un rol muy importante en la actividad turística, ya que promueve la adecuada prestación de servicios públicos local como es la limpieza de nuestro ornato, mantener y cuidar nuestras áreas verdes como un pulmón importante en nuestro distrito para fomentar el bienestar de los vecinos, el desarrollo integral y armónico de la gran concentración de los visitantes en las épocas de verano para atender las necesidades que generan los turistas durante su permanencia en estos meses de verano; es por ello que como rol turístico nuestro municipio se encarga de velar también por la salud de la población, promover la educación turística y cultural en todos sus centros educativos existentes, respetar y conservar nuestros monumentos, así como también promueve la recreación a través de circuitos cerrados dentro de la jurisdicción especialmente en edad escolar, para que en ellos desarrolle el turismo bajo un criterio sostenibles: Dentro de sus actividades que realiza están:

- Pesca artesanal
- Ferias gastronómicas
- Paseos en lanchas, conociendo nuestras islas guaneras.
- Circuitos de visitas en lugares turísticos de la localidad
- Visitas a nuestro cerro carretas
- Triatlón una vez al año, este es un deporte olímpico que consiste en realizar 3 disciplinas deportivas, natación, ciclismo y carrera a pie
- El surf o tabla es un deporte acuático que se realiza en épocas de verano el cual consiste en realizar amplios giros y maniobras aprovechando la fuerza de las olas, sobre una tabla de nuestro mar Salaverrino.

Comentario

Los tres funcionarios coinciden que el rol de municipalidad a través del área de turismo es hacer más conocido al distrito mediante promoción turística. Pero

para llegar a ello, hay pasos previos y la normatividad que se establece por los órganos competentes.

Se infiere que existe un mal manejo de información en lo que corresponde el rol que tiene el área de turismo, ya que existe un Reglamento de Organización y Funciones al que se deben ceñir los gestores.

2) ¿Se realiza una planificación turística Municipal, para el fortalecimiento del turismo en el distrito de Salaverry? (Pregunta 4)

Gerente de Desarrollo Económico Local: Sí, pero aún faltan poder diversificarlos, por ejemplo, tenemos demanda, pero hay que crear nuestros productos para ofertar.

Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística: Se está trabajando en la realización de una planificación turística municipal.

Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry: Muchas veces no, ya que, al no contar con un plan de trabajo bien definido, muchas veces improvisan actividades la cual no conlleva a un buen resultado de planificación.

Comentario

Los tres coinciden que no existe una planificación propiamente dicha de la gestión turística de Salaverry y que comúnmente los planes de trabajo solo son actividades que en varias ocasiones son improvisadas, induciendo que no son de gran realce, generando un estancamiento en la gestión ya que no cuentan con los conocimientos reales para desarrollar y ejecutar una planificación.

3) ¿Los objetivos del área de turismo están claramente definidos? (Pregunta 5)

Gerente de Desarrollo Económico Local: Sí, pero aún faltan poder diversificarlos, por ejemplo, tenemos demanda, pero hay que crear nuestros productos para ofertar.

Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística: Si existe los objetivos, pero falta ordenarlos para tenerlos claramente definidos.

Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry: Si se cuenta con objetivos bien definidos en el área de turismo.

Comentario

Según lo mencionado por los tres entrevistados, ellos coinciden que los objetivos si se encuentran claramente definidos en la comuna municipal, pero claro está que ellos no se encaminan a los objetivos planteados por ellos mismos; sino que sólo se concentran en realizar actividades que en ocasiones les concierne como sub gerencia de turismo.

**4) ¿Se promociona los atractivos turísticos del distrito de Salaverry?
(Pregunta 6)**

Gerente de Desarrollo Económico Local: Si se promocionan, a través de capacitaciones, concursos, eventos de difusión a nivel regional, de modo presencial con materiales físicos, y a nivel nacional e internacional por las redes sociales, página institucional y otro medio de difusión local y nacional.

Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística: Escasamente lo promocionamos con lo que contamos, pero necesitamos presupuesto que nos ayuden a promocionar el tema turístico en la localidad.

Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry: Salaverry es considerado actualmente como un distrito atractivo al turismo, es por ello que se viene trabajando mucho en el área de turismo para que este sea promocionado a nivel regional y porque no decirlo a nivel nacional ya que nuestro distrito cuenta con mucho lugar atractivo que conocer.

Comentario

Según lo descrito por los entrevistados; ellos aseguran de que existe difusión del distrito de Salaverry en materia de turismo a través de ferias, el gobierno regional. Pero como mencionan hace una difusión a lo que se encuentre a su alcance como gestores. Si bien es cierto el promocionar el distrito de Salaverry es bueno, pero si no se cuenta con lo necesario para ofrecer a un turista es en vano promocionar; ya que los turistas se llevarán una mala impresión de lo ofertado por la difusión y encontrado en la realidad.

5) ¿Se realizan actividades para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje del distrito? (Pregunta 7)

Gerente de Desarrollo Económico Local: Estamos en el proceso de ello, hemos iniciado con algunos con la intervención de niños a los cuáles se le incentiva

a cuidar y valorar nuestros atractivos turísticos. Si se ha hecho, pero a la medida que va cambiando la actividad es necesario replantear.

Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística: En estos momentos no se realiza ninguna actividad para preservación de la arquitectura los dueños de las casonas ellos con su propio recurso económico le brindan mantenimiento.

Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry: Si, se está trabajando arduamente en poder cuidar y preservar nuestros lugares como son la preservación de casonas antiguas que se caracterizan por ser de madera, mantener su diseño original y mantener un paisaje hermoso de lo que es nuestro distrito en su auge turístico.

Comentario

Claro está que las autoridades realizan actividades de limpieza y cuidado de los recursos turísticos y el ornato; pero las medidas realizadas a veces no son lo suficiente porque la mejora del distrito no solo es de los gestores públicos; sino también de los empresarios y pobladores es por ello que debe existir una fuerte relación entre los diferentes actores en beneficio del progreso del distrito y sea bien visto por los turistas que llegan a visitar o vacacionar. Es entonces que el gobierno local debe establecer normas locales para mejorar cada uno de los recursos que posee el distrito un claro ejemplo las casonas, las playas, entre los diversos recursos que existen.

Para el cumplimiento del desarrollo del objetivo 2 se hizo pertinente Identificar las gestiones que desarrollan por los encargados del área. De la misma manera dichas entrevistas se efectuaron al Gerente de Desarrollo Económico Local, a la Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística y a la Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry; cuyas respuestas son:

6) ¿De acuerdo a su opinión, existe un buen nivel de coordinación entre la municipalidad, empresariado, comunidad, para contribuir con el desarrollo turístico local? (Pregunta 8)

Gerente de Desarrollo Económico Local: Sí, porque continuamente estamos coordinando con los propietarios de restaurantes y hoteles ya que nos interesa su formalización y que mejoren sus servicios y puedan obtener su

categorización y de este modo aportar para el desarrollo de la actividad turística, y con la población de igual manera, hacemos que participen de nuestras actividades por ejemplo los artesanos son personajes claves para ello.

Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística: No existe un buen nivel de coordinación y conocimiento de la comunidad.

Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry: Con el empresariado si existe un buen nivel de coordinación con la municipalidad lo que si se viene día a día luchando para tener una buena coordinación son más con la comunidad ya que todavía no toman conciencia o no se identifican culturalmente para poder contribuir con el desarrollo turístico local.

Comentario

Es difícil saber el nivel de coordinación que tiene los involucrados; ya que como menciona la jefa de la sub gerencia de cooperación técnica turística, no existe un buen nivel de coordinación entre las tres partes municipalidad, empresarios y pobladores. Es entonces que se sobreentiende que aún no existe una buena organización entre los mismos encargados de las áreas que velan por el desarrollo turístico porque nos indican en las respuestas a la entrevista realizada que si existe una unión entre los actores, es por ello que se cree sea necesario que los mismos encargados de las áreas armen un plan de trabajo bien esclarecido y analizar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas como organización municipal.

7) ¿Considera que la municipalidad distrital de Salaverry a través de la sub gerencia de turismo promueve una diversificación en la oferta turística local? (Pregunta 9)

Gerente de Desarrollo Económico Local: Es algo que queremos reforzar como lo manifesté anteriormente, porque hay que crear productos turísticos diversos pensando en los gustos y preferencias de nuestros turistas nacionales e internacionales.

Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística: Se promueve con lo que se cuenta, pero es necesario que la autoridad local se involucre en designar un presupuesto especialmente designado al turismo y con ello se pueda potenciar y realizar proyectos para diversificar la oferta turística y a la vez se designe un grupo de profesionales que conozcan el tema turístico:

Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry: El turismo ha experimentado un fuerte crecimiento y diversificación en nuestro distrito, tanto por el número de visitantes que recibe año a año durante los meses de verano como por los ingresos que reporta en la actividad comercial gastronómica, lo cual ha conllevado a que se promueva una diversificación en la oferta turística local.

Comentario

El gerente de Desarrollo Económico Local considera que se debe crear una oferta turística para diversos tipos de gustos y preferencias de turistas lo cual no es algo equivocado en su pensar como encargado de su área; por otra parte, lo que primero se debe realizar es una consolidación turística de lo que ya viene ofreciendo el distrito.

De igual manera es importante lograr la diversificación turística teniendo un presupuesto establecido por la misma municipalidad para desarrollar los objetivos que se establecen en su cuadro de actividades anuales; pero lamentablemente no existe tal presupuesto debido a que al parecer no es de gran prioridad el turismo en el distrito y solo se logra gestionar mediante auspicio y por ende solo realizar pequeñas actividades no tan significativas.

8) ¿Considera que los establecimientos como los hospedajes, restaurantes que ofrecen un servicio a los turistas cuentan con las disposiciones necesarias dispuestas por la municipalidad, el MINCETUR? (Pregunta 10)

Gerente de Desarrollo Económico Local: No todas, pero si hay excepciones que optan por tener toda la formalidad de su actividad, incluso tenemos capacitaciones dirigidos a ellos para que puedan cumplir con todo lo dispuesto por la municipalidad y el MINCETUR.

Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística: No, no todas cuentan con lo establecido por la municipalidad.

Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry: Los establecimientos como hospedajes, restaurantes que ofrecen un servicio a los turistas si deben contar con las disposiciones necesarias dispuestas por la municipalidad, el MINCETUR, ya que garantizaría que los turistas y personas que nos visiten tengan la seguridad que estos locales cuenten con normas sanitarias rigurosas bien establecidas.

Comentario

Por lo que se deduce de la entrevista correspondiente a la pregunta es que la municipalidad no maneja un padrón actualizado de todos los establecimientos que existen en el distrito, debido a que con el transcurso de los años la actividad turística se ha ido acrecentado y por ende han surgido nuevas empresas dedicados al rubro de restaurante, hospedajes o a fines dedicados a la actividad turística y ese crecimiento ha conllevado a la informalidad y no teniendo un control de quienes cuentan con las disposiciones establecidas por los órganos competentes, ni quienes de esas empresas se encuentran categorizados o clasificados según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

En cuanto al objetivo 3 corresponde a describir los programas, políticas o normas que hayan sido elaboradas y/o planteadas en beneficio del turismo del distrito. De igual manera se efectuaron las entrevistas al Gerente de Desarrollo Económico Local, a la Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística y a la Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry.

9) ¿Existen proyectos relacionado con la actividad turística? (Pregunta 3)

Gerente de Desarrollo Económico Local: Sí, siempre se plantean al inicio de cada año o en cada gestión como metas por cumplir y en el transcurso se van efectuando o adhiriéndose otras. Depende mucho de la realidad en la que nos encontremos, por ejemplo, ahora por el estado de emergencia tendremos que replantear todo y adecuarnos a lo que vivimos, es momento de una era tecnológica por el momento.

Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística: Si existen proyectos, pero por falta de presupuestos designados al turismo del distrito es que no se pueden desarrollar y existe poco interés de parte de la autoridad. Por el momento se está trabajando con los colegios creándoles a los niños el sentido de identidad cultural con su pueblo mediante los juegos de romper cabezas con figuras del faro, barcos y casonas antiguas.

Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry: Existen como su nombre lo dice proyectos aun no ejecutables que pueden ser de gran importancia en nuestro distrito como son:

- Ampliación de nuestro paseo peatonal como una gran visión a tener centros de esparcimiento como: centro de ejercitación (bicicletas estacionarias,

trotadoras entre otros), ciclo vías, lugar de recreación para el adulto mayor, centro recreacional para los niños pequeños, entre otros.

- El mirador en nuestro Cerro Carretas con una vista impactante de lo hermoso de nuestro distrito.
- Mejorar los paseos o excursiones en bote constituyéndolos formalmente las embarcaciones pesqueras artesanales, para seguridad de los visitantes.

Comentario

Como lo mencionan los entrevistados al inicio de cada año se plantea el plan operativo anual, en el cual se desarrollan actividades durante el año y a la vez se enmarcan metas a cumplir; pero la falta de presupuesto o complicaciones que hay en el área de turismo no permite cumplir con lo establecido, sumado a eso la falta de interés que hay por desarrollar proyectos, normas de envergadura que beneficien al turismo en el distrito. Si bien es cierto como lo manifiesta la alcaldesa existen proyectos por desarrollar, pero estos lamentablemente están estancados por falta de presupuesto del gobierno regional ya que son proyectos realizados por la gobernanza regional.

Los siguientes resultados recopilados a través de los instrumentos corresponde a la segunda variable que concierne a la oferta turística del distrito de Salaverry, es entonces que se obtuvo que el distrito cuenta con la presencia de recursos turísticos, así como de planta turística, siendo de importancia ya que complementa el avance de la actividad turística, siempre y cuando cumplan con las normas y exigencias establecidas por los órganos competentes.

Según las fichas ejecutadas en el trabajo de campo, el distrito de Salaverry cuenta con 13 recursos turísticos de categoría: manifestaciones culturales, sitios naturales y acontecimientos programados, de los cuales 11 se encuentran en operación y 2 en no operación. Los recursos culturales que presentan vienen a ser: el centro histórico de Salaverry, la iglesia matriz, la casona histórica Dalmau, las casonas tradicionales y su plaza de armas, todos con jerarquía 1; por otro lado se encuentra el terminal portuario de Salaverry, con jerarquía 2 que pertenece al tipo Edificaciones y espacios urbanos, subtipo puerto; uno de los acontecimientos que más destaca del puerto es con respecto al héroe Nacional Miguel Grau seminario, ya que gracias a los estudios científicos para determinar la viabilidad de la terminal

portuaria, presentó un documento donde expresó que las tierras son adecuadas para fundación de un nuevo puerto, frente a este suceso Salaverry logra ser fundado. Actualmente el puerto recibe turistas a nivel local, nacional y extranjero, ya que tiene la ventaja del desembarco de cruceros de todas partes del mundo, lo cual el puerto se encuentra en óptimas condiciones para recibir estas embarcaciones; así como también la realización de actividades como: toma de fotografías, filmaciones y compra de artesanía, siempre y cuando con previo permiso del terminal portuario.

Respecto a la categoría Sitios Naturales se registró 02 recursos turísticos, siendo estos: la playa de Salaverry y el cerro Carretas; ambos se encuentran en operación y con jerarquía 1, el más concurrido por los turistas e importante para los pobladores y las autoridades es la playa de Salaverry, la cual se encuentra a 14 km al sur de Trujillo, presenta características geográficas como: su clima, la extensión de arena, aguas tranquilas y aptas para los bañistas, por lo cual se ha implementado la realización de diferentes acontecimientos programados como campeonatos de surf, pesca artesanal, paseos en bote. Se ha podido observar que las empresas o personas naturales que brindan estos servicios aún no son asociaciones o empresas conformadas y sólo trabajan de manera temporal; ya que aún no registrados como prestadores de servicios turísticos.

En la categoría de acontecimientos programados, encontramos 05 recursos turísticos que se encuentran en operación, donde se realizan en cada fecha determinada del año, teniendo como seguidores a gente del mismo pueblo, así como turistas nacionales. Destacando el Aniversario del Distrito de Salaverry, que pertenece al tipo fiestas, subtipo fiestas tradicionales, tiene una duración de 17 días, esto permite la realización de diversas actividades como: carrera de autos, noche de la canción criolla, exposición de fotografías de Salaverry antiguo, coronación de la reina de Salaverry, concurso de marinera, concurso de sandboard y surf; logrando así el aprovechamiento de sus diferentes recursos permitiendo que se haga más conocido y a la vez pueda ver más afluencia de turistas regionales y nacionales.

Por otro lado, la escenificación de semana santa que desde hace 12 años se viene realizando, la cual es realizada por el grupo VIDA en conjunto con la

Municipalidad Distrital de Salaverry, lo cual se realiza recorridos por las diferentes calles del pueblo. Esto ha permitido el incremento de turistas locales, regionales. Por otro lado, con respecto a la planta turística, Salaverry cuenta con 16 prestadores de servicios turísticos clasificados y categorizados como: hostales y restaurantes. 2 de ellos pertenecen a hostales, los cuales según el reglamento de Establecimientos de Hospedaje D.S. N°001-2015-MINCETUR, vienen a estar clasificados como hostales y categorizados de 2 y 3 estrellas. Los 14 restantes pertenecen a la clasificación de restaurantes, los cuales tenemos 3 restaurantes de categoría "1 tenedor", 3 restaurantes de categoría "3 tenedores" y 8 restaurantes, que según el reglamento de Restaurantes D.S. N°025-2004-MINCETUR no ostentan categoría, ni tampoco se encuentran calificados. Estos resultados comprueban que aún no se encuentran listos a gran demanda para recibir turistas.

Los hostales identificados son 02; donde destacan el Hostal "The Pleasure", ubicado en la Av. La Marina #338, identificado con N. de RUC.10180236291, teléfono 044-437063, con categoría de 02 estrellas, con un nivel de 03 pisos y 09 habitaciones, disponen con habitaciones: simples, dobles, triples, cuádruples y matrimoniales con precios de s/.20 a S/.50; equipadas con TV (cable), guardarropa y closet, agua fría y caliente, teléfono y WI-FI. Además, cuenta con elementos de protección y seguridad como: botiquín, extintor y señalización; en los meses de diciembre a marzo es donde recibe mayor demanda, de las cuales son en mayor afluencia turistas locales, siguiendo por nacional y por último internacional.

El Grand Hostal ubicado en la Calle Sucre #115, con números telefónicos 044 437225 y 94 8846963, categorizado con 03 estrellas, con un nivel de 03 pisos y 14 habitaciones de las cuales son: simples, dobles y matrimoniales con precios de s/.40 a S/.60; equipadas con TV (cable), frigobar, guardarropa y closet, agua fría y caliente y WI-FI. Además, cuenta con elementos de protección y seguridad como: botiquín, extintor, no cuenta con señalizaciones aun siendo de categoría 3 estrellas; en los meses de diciembre a marzo es donde recibe mayores turistas, donde su demanda son en gran medida turistas locales, nacionales e internacionales.

Los restaurantes inventariados, mayormente reciben turistas nacionales y en gran medida turistas internacionales, a excepción de los que no cuentan con categoría, donde reciben más clientes locales. El personal con el que cuentan es

de 3 a más dependiendo la temporada. Por otro lado, la mayoría de restaurantes no cumplen con todos los requisitos brindados por el Mincetur y solo 8 establecimientos cuentan con N° RUC registrados en la SUNAT. Su infraestructura y equipamiento son básicos, disponen de: comedor, cocina, servicios higiénicos, además de un lugar donde guardan elementos de protección y seguridad. Su equipamiento es básico, los comedores se encuentran conformados por mesas y sillas y decorado conforme a gusto y preferencias de los propietarios. Las cocinas en restaurantes como “DOÑA LUCHITA”, “EL CHINO”, “EL PROVECHO”, “LA MARINA II”, “EL PEZ”, “APAYTO” cuentan con campanas extractoras y en buen estado, solo 9 restaurantes disponen con pisos revestidos. En los servicios higiénicos 8 disponen con baños diferenciados, además de los implementos de limpieza. Por otra parte, todos disponen botiquín, extintor y señalización en casos de emergencias.

La planta turística de Salaverry es de gran importancia para el distrito, ya que ayuda como complemento, así como poder consolidarse como destino turístico y llevar a cabo la actividad turística. Con los resultados obtenidos, se puede comprobar que aún se encuentran en planificación para lograr sus objetivos. Por otro lado, la falta de negocios turísticos confirma que aún se encuentran en la etapa de desarrollo del ciclo de vida de un destino turístico, por lo tanto, Salaverry aún se encuentra en crecimiento, lo cual se puede ir logrando con el trabajo en conjunto entre autoridades, empresarios y población.

3.1.2. Discusión de resultados

Basado en los resultados recopilados al momento de realizar las entrevistas a los principales gestores municipales que se encuentran involucrados con la actividad turística; se logró comprobar que las acciones que vienen realizando el área de turismo para mejorar el desarrollo de la oferta turística es deficiente, debido al poco conocimiento que tienen las autoridades concerniente a lo que significa el turismo en realidad y que componentes posee para poder desarrollarse correctamente; las respuestas obtenidas deslumbran la falta de acciones que desarrollan; es entonces que su accionar no aporta mucho en la mejora de la oferta turística; Salaverry puede tener las mejores playas, los mejores restaurantes donde preparen buena comida o buenos hospedajes que brinden una buena atención a los huéspedes; pero no tiene lo esencial que es al órgano competente que los regule, ni los oriente en temas de mejora de calidad, buenas prácticas ambientales, entre otras características y normatividad que debe seguir cada empresa y municipalidad.

De este modo Ornes, (2009) corrobora lo explicado hasta el momento pues, menciona que la ciudad de Caracas tiene un gran potencial para el desarrollo del turismo, basado en la mejora patrimonial y paisajística, la oferta de restaurantes, cafeterías, pubs, áreas comerciales en general y la organización de eventos culturales públicos. Mientras tanto, el sector privado, por su parte, considera al 100% que la ciudad de Caracas tiene potencial y atracción turística, y que se enfoca principalmente en sus atracciones tradicionales e históricas. Sin embargo, los representantes de empresas privadas reconocen que, a pesar de este potencial, el gobierno local no ha contribuido al desarrollo del turismo en la ciudad. De hecho, enfatizan que los aspectos más descuidados son: seguridad, limpieza (higiene) y mantenimiento, y señalización.

De la misma manera la oferta turística según Parra (2006) indica que la oferta de concepto en sí misma puede ser un factor atractivo. La oferta turística es, en principio, la que permite aprovechar los recursos de atracción turística. Esto genera una característica especial del turismo en términos de mercados y satisfacción del cliente, dado que algunos de los factores que motivan el consumo son gratuitos (clima, playa, tranquilidad, caminatas). Por lo tanto, esto sugiere en la

práctica que la satisfacción de los turistas no solo dependerá de las empresas que prestan los servicios, sino de factores exógenos e incontrolables, como el clima; pero también de los factores que se pueden controlar como la limpieza, la accesibilidad, señalización, formalización de empresas entre otros; es por ello que la oferta estará ligada a como sea manejada, en este caso por el órgano competente de la municipalidad. Con todo lo anterior mencionado se puede concluir que la falta de acciones en ciertas ocasiones genera que no haya desarrollo en la localidad; que los gestores pueden realizar diversas actividades en mejora, pero no logran cumplir con las expectativas que se necesita en el sector turismo.

Otros de los aspectos fundamentales son las acciones que se vienen desarrollando entorno a la oferta turística, lo cual en la municipalidad de Salaverry aún no es óptima eso debido a la falta de planificación, no existe una planificación propiamente dicha de la gestión turística de Salaverry y comúnmente los planes de trabajo solo son actividades que en varias ocasiones son improvisadas, induciendo que no son de gran realce, generando un estancamiento en la gestión municipal. De la misma manera Rodríguez et al., (2020) identificó en Cuba, que la gestión del turístico desde hace muchos años ha estado centralizada de manera vertical impidiendo el desarrollo local, sin embargo, en el sector privado se ha centrado en una dinamización vertiginosa permitiendo a que se visualice al turismo como una actividad de empoderamiento y sostenible para el desarrollo del territorio en Cuba, que conlleven en el sector turismo el crecimiento anárquico, dificultando las buenas prácticas, no obstante, las entidades que sin estar en el MINCETUR, desarrollaron iniciativas a menor dimensión, pero que responden a los intereses sectoriales y no locales.

Es entonces, que en la práctica el gobierno municipal de Salaverry debería adoptar documentos como el Plan de Desarrollo Turístico Local (PDTL), como es llamado en el Perú en concordancia del Plan Estratégico Regional de Turismo (PERTUR) y al máximo documento que regula el turismo en el Perú que es el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR).

Debido a lo mencionado se puede concluir que es importante mejorar y que apliquen normativas para fortalecer la operatividad de la actividad turística en el distrito de Salaverry. Si bien es cierto el desarrollar un Plan Estratégico local de

Turismo implica realizar la planificación y gestión local fortaleciendo los procesos de organización y gestión de la actividad turística en el contexto del desarrollo económico local; el acondicionamiento territorial que involucra la oferta turística local; el acondicionamiento de espacios públicos con fines turísticos lo que generara una adecuada infraestructura turística; el desarrollo de productos y servicios esto al mejorar la calidad de los servicios turísticos, también la consolidación del distrito como nuevo destino; y el posicionamiento y articulación generando mecanismos y herramientas para la comercialización del distrito.

Otro de los resultados encontrados en las preguntas realizadas y enfocado al mismo objetivo número 1, se orienta a los objetivos claramente establecidos en el área de turismo de la municipalidad distrital de Salaverry; es así que los encargados que se encuentran vinculadas al área de turismo manifiestan que cuentan con objetivos planteados como área, pero les falta ordenarlos, mejorarlos para que puedan optimizar la oferta turística, es por ello que en ocasiones realizan actividades esporádicas que no tienen nada que ver con los objetivos encaminados como área de turismo, lo cual les hace no encaminarse en los objetivos reales. Es entonces que Gambarota y Lorda (2017) mencionan que los objetivos se desarrollan a base de estrategias en materia de política turística, donde se establecen líneas de intervenciones, objetivos específicamente turísticos en concordancia con alojamiento, infraestructura, medioambiente, demanda, oferta complementaria, entre otros. Además de ello plantea el análisis y diagnóstico, lo cual es organizar unidades espaciales para la planificación, analizar aspectos socio-turísticos, medioambientales y territoriales definiendo criterios para el ordenamiento de los espacios turísticos.

En ese mismo contexto es que existen competencias establecidas por el órgano central, es por ello que en el Perú la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (2003) establece en el capítulo 2, que concierne a las competencias y funciones específicas que tiene una municipalidad entorno a la actividad turística y en el artículo 82; inciso 20 menciona que los gobiernos locales deben fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes. En efecto, es necesario que las autoridades que se encuentran inmersos en la actividad turística en la municipalidad deberían de

gestionar con los reglamentos existentes y desarrollen la actividad propiamente dicha, claro está que si la municipalidad no gestiona a través de sus documentos de gestión que brinda el estado y estos no se encuentran encaminados a los objetivos que estipulan el gobierno regional y central habrá un quiebre y no se logrará el desarrollo anhelado.

Por último, debido a lo anterior mencionado es importante mencionar que las autoridades de turno establezcan sus lineamientos, objetivos a desarrollar no solo para que beneficie su gobierno; sino que, para los gobiernos que serán posteriores al de su mandato. Claro está que deben establecer alianzas con los gobiernos provinciales, regionales; ya que son instituciones que ya han establecido sus líneas bien específicas en materia de turismo y pueden ser un buen soporte para que se desarrollen los objetivos y se alineen al de dichas instituciones.

Por otro lado, las siguientes preguntas realizadas a las autoridades municipales logran complementar y finiquitar el objetivo 1 de la investigación que es conocer las acciones que realiza, cumple el área de turismo para mejorar de manera macro el turismo en la localidad; es así que en esta ocasión se tratará de hacer énfasis en la promoción turística, las actividades de preservación y cuidado que realiza la municipalidad de Salaverry.

En cuanto a la promoción que realizan del distrito y propiamente dicho de sus recursos que poseen; según las respuestas mencionadas ellos manifiestan que los recursos turísticos y a la vez el distrito es promocionados a través de ferias, eventos de difusión a nivel regional con materiales físicos y por los medios digitales a través de las redes sociales. De igual manera comentan que la promoción que se realiza es mediante gestión, ya que no existe un presupuesto destinado para la promoción turística del distrito. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Pérez (2018) en la investigación realizada en la provincia de Coruña, España menciona que la capacidad de comunicación persuasiva de los Agentes de Desarrollo Local (ADL) es vital a la hora de gestionar, ya que a través de la capacidad de persuasión que poseen; hacen que las instituciones, profesionales puedan ayudar al ayuntamiento a realizar diversas formas de promoción turística, esto mediante los esfuerzos que realizan los agentes. Además, menciona que la aplicación de técnicas de relaciones públicas hace que haya un vínculo laboral

entre instituciones que permite beneficiarse de cualquier manera y no sólo para que apoyen en la promoción o difusión de los recursos turísticos. Es así que también señala que la colaboración de áreas que se encuentran en un ayuntamiento puede ayudar en la forma de como promocionar un distrito, provincia; ya que cada puesto cuenta con profesionales de diversas características que puede servir para realizar la promoción turística y así no generar una inversión adicional del cual a veces no se tiene para dichas actividades porque no son parte de las prioridades de la municipalidad.

En efecto la implicancia de los resultados se detalla a continuación haciendo mención que la relación existente de la promoción turística que se viene ejecutando en la municipalidad de Salaverry es en manera positiva, porque son participes en algunas ocasiones de ferias, eventos que organizan los gobiernos regionales y otras instituciones lo cual hace que se conozca el distrito; pero a la vez dichas actividades suelen ser monótonas y no muestran cambios en el distrito; ya que sólo enfoca en promocionar, vender los recursos del distrito y no se orienta en corregir la calidad de la información que se ofrece al turista potencial.

Finalmente; debido a lo anterior, es importante mencionar que las actividades de promoción turísticas y/o comercialización siempre se encuentran ligados al proceso de planeación de promoción turística, lo cual en primera instancia se establecen metas bien definidas sobre que se quiere conseguir; que mercado se quiere captar, turistas potenciales; que medios se van a utilizar para captarlos; con que presupuesto se cuenta para lograrlo y por ultimo como se lograra e irá midiendo los resultados que se desarrollan. Para que este tipo de planes se logren es de vital importancia que los gestores logren desarrollarlo por ellos mismos o logren gestionar dicho trabajo a través de auspicios de terceras personas.

Por otra parte, se realizaron interrogantes en alusión a las actividades de preservación, cuidado de la arquitectura portuaria; así como del paisaje del distrito. Es entonces que las autoridades hicieron mención que realizan actividades con los niños para que logren cuidar y valorar los recursos turísticos. En cuanto a la preservación de la arquitectura aún no realizan alguna acción y que sólo los dueños de dichas casonas son las que le dan mantenimiento. Estos resultados tienen similitud en la investigación realizada por Jacobo y Velásquez (2020) Las

investigadoras concluyeron que encontraron una relación significativa entre la oferta turística y satisfacción con un considerando los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, del mismo como con una significancia relativamente moderada positiva, lo cual indica que se logró la influencia. En esta investigación podemos determinar que la oferta de turismo es indispensable en el sector de turismo considerando aspectos como fiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta.

Por consiguiente, es sustancial sugerir que el área de turismo debe trabajar en conjunto con el área de educación y cultura y el área de gestión ambiental logrando así un buen desarrollo de futuras actividades concerniente a concientización ambiental; mejorando los hábitos, costumbres de los pobladores del distrito de Salaverry. Para que este tipo de acciones y/o actividades se desarrollen las áreas de implicancia deben de trabajar entrelazadas para que puedan lograr objetivos comunes.

Por otro lado, la identificación de las gestiones desarrolladas por los encargados del área de turismo, es parte del objetivo dos, planteado en el presente trabajo de investigación. Es así que en base a las interrogantes elaboradas a los encargados del área de turismo y a los que se encuentran ligados directamente a dicha área se hace el análisis de dichas respuestas. En ese mismo contexto se obtiene el nivel de conexión que existe entre la municipalidad, empresario y pobladores y la falta de diversificación turística de acuerdo a los gustos y preferencias de los turistas.

Por ello se desprende a través de las respuestas; que según las entrevistas indican que en primera instancia si existen la coordinación continua con los empresarios para el logro de la formalización de los establecimientos y puedan lograr obtener la categorización; caso contrario pasa con la población que en ciertas ocasiones suele haber discrepancias, ya que aún no toman conciencia o no se identifican para poder contribuir con el desarrollo turístico. Es entonces que la importancia de la aprobación de la población es importante debido que tener la percepción positiva es un punto a favor para los gobiernos, es así que Kong (2016) realizó un estudio en Perú, en el caserío de caray, provincia de Virú deduciendo que el turismo es uno de los elementos fundamentales para lograr el desarrollo local

del destino, y que la realización de proyectos de turismo deben enfocarse en la cooperación de la población local, buscando así la solución o prevención de ciertas problemáticas, además promoviendo de los posibles beneficios económicos que se genera por la actividad. Pues así el caserío de Caray cuenta con los requerimientos y condiciones necesarios para el desarrollo de la actividad turística, debido a que se encuentra en una zona rural, y que además de ello existe la predisposición de los habitantes de realizar actividades integradoras con la finalidad de prestar un adecuado servicio turístico.

En paralelo a lo expuesto García y Quintero (2017) en el artículo de investigación realizado en Trinidad, Cuba hacen mención al diagnóstico situacional que presenta el municipio de Trinidad, cuentan con variados y excelentes atractivos naturales y culturales, donde destacan sus demandadas playas, ideales para crear un producto turístico para el sol y playa. Identificaron como problemática la falta de iniciativa para diseñar nuevos productos turísticos y la creciente competencia de otros destinos de sol y playa que poseen similitud de atractivos naturales con ellos, lo cual hacen que no progrese. Mientras tanto, presentan una propuesta que se centra en las estrategias de reorientación para fortalecer la comunicación, la publicidad y el marketing a fin de fortalecer la imagen del destino del viaje, así como las estrategias de penetración y desarrollo de nuevos productos turísticos. Del mismo modo, utilizaron el diseño de atracciones turísticas asociadas a esta modalidad, de acuerdo con las necesidades, intereses y expectativas del turista actual.

De este mismo modo y complementando lo expuesto hasta ahora se hace mención a las disposiciones que establecen los órganos competentes frente a los establecimientos de hospedaje, restaurante y/o a fines que se dedique a la actividad turística, en este caso relacionado a la oferta turística. Por lo tanto, las respuestas obtenidas mediante las entrevistas fueron que no todos los establecimientos que se dedican a la actividad; ya sea restaurantes, hospedajes poseen dichas certificaciones que acrediten que son empresas formales, pero hay algunas que se encuentran en proceso de hacerlo. En ese mismo contexto el Mincetur, órgano competente promulga la Ley General del Turismo N° 29408 (2009) establece en el capítulo 4; que corresponde a los prestadores de servicios turísticos, y en el artículo

28 de la presente ley menciona acerca de las obligaciones generales que tienen estos mismos en cuanto a cumplir las normas, requisitos, y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades; cuidar el buen funcionamiento de las instalaciones; cumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección del turista entre otras disposiciones que manda el órgano competente.

En términos generales de la implicancia y de los hallazgos mostrado en este segundo objetivo de la investigación se desprende que la correlación entre gobierno local, empresa privada y comunidad no es buena en la municipalidad de Salaverry, pero si logran llegar a un consenso entre las partes estas pueden llegar a trabajar de la manera correcta y así mejorar la calidad que se puede ofrecer al turista real o potencial de distrito. De esta misma manera el contar con una oferta variada que cumpla las perspectivas de los turistas, ya que actualmente el distrito no ha diversificado dicha oferta y sólo se centra en la playa; pero esto no quiere decir que esté haciendo mal las cosas, sino que aún no han podido desarrollar buenas propuestas que hagan la diferencia para que sean más competitivos. Para ello también se requiere de prestadores de servicios turísticos que se encuentren con la documentación en regla, ya que existe un gran número de establecimientos que son informales, es por ello que la municipalidad debe realizar esfuerzos en pos de la mejora en el sector de prestadores de servicios, logrando ser más competitivo en primera instancia a nivel provincial.

Por consiguiente, la importancia de plantear en primera instancia reuniones que evoquen a la participación activa de los involucrados, genera un vínculo en cada uno de ellos. Por otro lado, el mejorar la oferta tiene que ver con el análisis y tendencias que existen tanto de los lugares turísticos que oferten el turismo de sol y playa. Logrando de esta manera encaminar propuestas en base a lo analizado. Y por último para optimizar la formalidad de las empresas se necesita establecer un cronograma de actividades donde se constituyan una serie de charlas, capacitaciones que refuercen la parte de cómo lograr conformar una empresa y además de ello potenciar las habilidades de las personas; ya sea en prácticas de salubridad, seguridad, entre otras que logran mejorar parte de los servicios que se ofrece en un destino turístico.

Por último, se hace mención al tercer objetivo planteado que evoca a cuáles son los proyectos, programas, políticas que se han elaborado en la municipalidad que corresponda a la actividad turística. Es así que la muestra de entrevistas menciona que existen proyectos relacionado a la ampliación del paseo peatonal, la construcción del mirador en el cerro Carretas, la constitución de embarcaciones pesqueras que se dedican al paseo de turistas; pero estas no se llevan a cabo por la falta de presupuesto. Es por ello que manifiestan que solo rigen a cumplir sus metas que ellos mismos establecen cada año realizando sus actividades correspondientes y si hubiese la posibilidad de otra actividad extra la adhieren a su cronograma mensual de actividades. Por otra parte, no mencionaron nada correspondiente a normas, políticas que hayan establecido como área de turismo en la municipalidad y que rijan la actividad turística en el distrito.

De esta misma manera Arias (2017) en el análisis que realizó en el municipio de Girardot, Colombia manifiesta que los instrumentos programáticos de política pública (planes de desarrollo) han fallado en su enfoque, lo que indica una planificación débil del turismo en el municipio, impregnada por la ignorancia específica de la capacitación turística de los profesionales que dirigen estos campos en el ámbito de gobierno que no tiene su propia formación académica para planificar el desarrollo del turismo en un territorio. Así, en la comuna de Girardot, los actores que participaron en el desarrollo de las políticas públicas declaran que ciertas iniciativas han sido llevadas a cabo por grupos de trabajo intersectoriales, como la mesa de planificación y gestión del turismo. Involucra a la academia, entidades públicas y privadas y sindicatos, buscando el desarrollo del turismo y promoviendo sus propios negocios, pero es en la agenda pública que los proyectos toman forma y se articulan con las necesidades y las direcciones del programa político del gobierno local; con otros gobiernos.

De esta manera similar, es fundamental exponer que se puede aplicar a la realidad del distrito de Salaverry, ya que se hace hincapié que no solo los que se encuentran en el área municipal son los encargados netamente de presentar, normas, políticas locales, proyectos o documentos similares que ayuden al desarrollo del turismo del distrito; sino que todos se deben involucrar, ya sea las

universidades, la población, entidades privadas y todos los que deseen sumar en pro de generar políticas locales que mejoren la actividad turística.

Por último, si bien es cierto el distrito de Salaverry aún le falta mucho para mejorar en materia de turismo, recién se encuentra en etapa de desarrollo; es por ello que los gobernantes deben de empaparse de todos los lineamientos que rigen a la actividad turística y a la vez ellos hacer de conocimiento al público en general de cuales son dichas líneas, logrando que todos las conozcan y por ende desarrollar nuevas acciones mejorando el turismo del distrito.

Con respecto a los resultados obtenidos al realizar las fichas de categorización, de planta turística definido por Mincetur (2006) como instalaciones físicas necesarias para el desarrollo de los servicios turísticos privados, Identificados en el balneario de Salaverry. Se concluye que los establecimientos de alimentación (restaurantes), no todos cumplen con las normas y exigencias establecidas por el MINCETUR a través de sus reglamentos, así como tampoco algunos no cuentan con licencia municipal.

Mediante la observada in situ se pudo comprobar, que hay cortesía al momento de atender a los turistas, por lo tanto, la atención es buena, esto se comprueba con resultados similares a los de Armijos et al., (2019) en Ecuador mencionando que la situación actual de los establecimientos de servicio y bebidas en la región se encuentra en condiciones óptimas, pero otros no cumplen con las expectativas. Muchas empresas de servicios han tratado de garantizar que los clientes reciban un servicio de alta calidad y, lo que es más importante que la interacción entre empleados y clientes sea recurrente. Por esta razón, el proveedor de servicios debe identificar las expectativas de los clientes que tiene en mente con respecto a la calidad de los servicios. Desafortunadamente, la calidad de los servicios es más difícil de definir y juzgar en relación con la calidad de los productos.

Por otro lado, la evidencia de Pérez et al., (2019) indican que, en Los restaurantes de los tres puertos de la provincia de El Oro, según los datos obtenidos por la escala Likert, muestran un bajo porcentaje de insatisfacción, a pesar de esto, existen lagunas en términos de innovación, en términos de servicio, producto, seguridad e imagen, mencionando también que deberían cubrir nuevos nichos de mercado, que se resolverán en días menos productivos. Y en el caso de Puerto

Hualtaco en los criterios de instalación y mobiliario, en cuanto a los resultados, adquirió la calificación más baja, por lo tanto, de la misma manera, los invitados no se sienten totalmente en cómodo con el espacio que tienen los restaurantes.

Esto origina la implicancia en los empresarios, es por ello que deben formalizarse ante la Sunat y cumplir con los requisitos del reglamento, seguido plantearse objetivos a corto, mediano y largo plazo. En segundo lugar, Implementar protocolos de servicio en atención al Cliente, ya que los trabajadores juegan un rol importante. Los dueños deben adoptar estrategias, logrando así mantenerlos identificados y hacerlos entender la importancia del turismo, así como otros temas al respecto. Por último, un Programa de capacitación donde incluya diferentes charlas de acuerdo a las necesidades que tiene las empresas recién formadas. Para que estos objetivos se logren depende brindarle importancia y supervisión a cada empresa.

En resumen a lo mencionado anteriormente, se concluye que Salaverry se encuentra en la fase de implicación, ya que comienzan las iniciativas locales (emprendedores locales), sin embargo los resultados encontrados detallan las carencias que estas presentan, vienen a ser la informalidad, así como el incumplimiento de los requisitos brindados por su reglamento, lo cual si un establecimiento no cumple con las normas y exigencias establecidas, muchos turistas nacionales e internacionales tendrán una negativa experiencia de viaje en cuanto a su inseguridad, aumentaría los riesgos, estafas o accidentes, así como una pésima calidad en los servicios. Sin embargo, el punto no es ver siempre lo negativo, si no posibles acciones a tomar para mejorar este problema. La existencia de restaurantes viene a ser importante en una localidad, ya que satisfacen las necesidades de los turistas, mejora la economía local, así como promover la elección de un lugar, es decir son prestadores de servicios que se encargan de ofrecer servicios de calidad.

Por otra parte, el distrito de Salaverry cuenta con (Manifestaciones culturales, sitios naturales y acontecimientos programados), en cultura presenta características donde se pueden desarrollar diferentes eventos, aprovechando sus diversos recursos y manteniendo a su cultura activa. Cabe resaltar que recursos como sus (casonas) no se encuentran en operación, ya que se encuentran en mal

estado, no están puestos en valor estos recursos, ni siquiera reciben mantenimiento.

En sitios naturales presenta características geográficas que hace posible que se puedan desarrollar distintas actividades como torneos de surf, pesca deportiva, camping y paseos en bote. Por otro lado, en los alrededores de la playa presenta contaminación por parte de la población, negocios de alimentos y bañistas.

Es entonces que los recursos turísticos, Mincetur (2006) lo define como expresiones de la naturaleza, la riqueza arqueológica, expresiones históricas materiales e inmateriales de gran tradición y valor que constituyen la base del producto turístico. Es así que Menoya et al., (2017) en Cuba, el modelo de la cadena de valor es un aspecto clave que representa una visión estratégica para una vocación turística, ya que facilita el desarrollo de las actividades y proporciona herramientas con un sistema integral capaz de dinamizar los gobiernos. Asimismo, este modelo posibilita una mayor interrelación del gobierno municipal en la gestión turística con el fin de aprovechar las riquezas arqueológicas, naturales y culturales de la zona. Por otro lado, Carvajal y Lemoine (2018) En el cantón san Vicente, la mayoría de los habitantes se dedica a la pesca artesanal, al turismo, agricultura y ganadería. Existen diversas playas, el cual ha incentivado a muchos visitantes, haciendo que durante todo el año sea oportuno para explotar la diversidad de atractivos turísticos que poseen.

Los resultados de la presente investigación, demuestra la potencialidad de la oferta turística que tiene Salaverry, sin embargo, en su conservación muestra carencias, ya que se encuentran descuidadas y desprotegidas, lo cual es de importancia, pues, influye en la elección de un destino. La información que se obtuvieron a través de las diferentes técnicas de campo, resulta ser una realidad difícil y que llevara tiempo llegar a su desarrollo, sin antes pasar por sus procesos. Sin embargo, al contar con un puerto resulta ser una ventaja, pero para satisfacer las necesidades de los turistas deben estar dotadas de infraestructura.

En cuanto a la implicancia de los resultados, es fundamental que el área de turismo de la municipalidad de Salaverry, deba implementar normas y un sistema de gestión aplicable para su playa, lo cual debe trabajar de manera articulada con

las diferentes gerencias, deben ponerse estrictos para cuidar su atractivo más importante. Antes de hacer una promoción, se debe asegurar que la playa se encuentre en óptimas condiciones, para una realizar una labor responsable. Se debe trabajar diferentes puntos como seguridad, salvamento y primeros auxilios con el área de seguridad ciudadana. Limpieza y recogida selectiva de residuos, así como de servicios higiénicos con el área de limpieza. Accesos a las playas y medidas de prevención con el área de defensa civil y por último la promoción.

De este modo, todo lo dicho anteriormente se puede concluir que los recursos turísticos deben de estar dotados de una buena implementación turística y por ende se logró el disfrute por parte de los turistas y para lograr ello, el gobierno local debe tomar medidas para dicha implementación y mejorar la calidad de estos.

Por otro lado, en cuanto en los establecimientos de hospedaje del distrito de Salaverry se pudo comprobar que en el caso de los 2 hostales analizados ambos cuentan con licencia de funcionamiento y se encuentran registrados en la Sunat, pero no poseen las características de infraestructura de un establecimiento de hospedaje. Es así que González et al., (2016) en Cuba, indica que los problemas de infraestructura y equipo afectan las evaluaciones de ciertos atributos. Los atributos mejor percibidos constituyen activos en la calidad del servicio ofrecido al cliente externo en general están representados por: la voluntad de los proveedores de servicios para ayudar a los clientes y la amabilidad de los empleados de la empresa de servicios con los clientes.

Por otra parte, de acuerdo a los resultados de Izquierdo y et al (2018) en Ecuador, se distingue una variabilidad que puede provocar un cambio en la perspectiva del cliente sobre la capacidad de respuesta rápida y adecuada, llegando a no satisfacer las expectativas del servicio esperado. Así, el 5,45% de los huéspedes valoraron como insatisfechos con una diferencia amplia de aproximadamente 25 puntos (31%) de quienes lo consideran normal las instalaciones, facilidades y servicios que necesitan para disfrutar la estadía, mientras que el 36,91% estuvieron satisfechos y un 26,63% muy satisfechos sobre si el hotel cuenta con infraestructura moderna y atractivas, además de la aspecto limpio y agradable de los empleados. Por otro lado, de acuerdo a Mazza (2019), la evaluación de la calidad en la gestión municipal, se evaluó según las necesidades

de las personas discapacitadas y aquellos que presenten dificultades, para ello se priorizo las necesidades con la finalidad de satisfacerlas y posibilitando la accesibilidad de la localidad a los turistas.

La implicancia de los resultados asevera que no todo es malo ya que dichas empresas se encuentran formalizadas y categorizadas; pero deberían estar de acuerdo a las especificaciones del reglamento de establecimiento de hospedaje, mejorar la calidad de atención al turista. Del mismo modo, según Trentin y Fonseca (2020), en Brasil, indican que, para el buen desarrollo del turismo, respecto a servicios como hoteles deben considerar las buenas prácticas, comunicación organizacional, innovaciones y soluciones estratégicas dificultando la dinamización de la gestión pública, sin embargo, posibilito la toma de decisiones de manera oportuna en la gestión del turismo para mejorar los procesos de coordinación vertical.

En resumen, a lo expuesto se puede decir que los establecimientos de hospedaje deben de contar con todas las medidas estipuladas y toda la documentación en regla para que así puedan operar con toda libertad y por ende se encuentre la satisfacción de quienes hacen uso del servicio.

3.1.3. Aporte científico

Propuesta de mejora de la gestión turística y la oferta turística en el distrito de Salaverry, provincia de Trujillo, región la Libertad.

Ubicación del distrito

El Distrito de Salaverry se encuentra ubicado a 14 Km. al Sur Oeste de la ciudad de Trujillo, 08° 13' 12" latitud Sur y 78° 58' 27" longitud Oeste, a 3 metros sobre el nivel del mar, tiene una extensión de 279,69 Km., Presenta un clima árido a semiárido, con temperaturas promedio de 7°C a 30°C.

Es uno de los 11 distritos de la Provincia de Trujillo, ubicada en el Departamento de La Libertad, perteneciente a la Región La Libertad, Perú. Actualmente el distrito cuenta con cerca de 10 000 habitantes y tiene uno de los principales puertos del País.

3.1.3.1. Diagnóstico situacional

La presente investigación tiene la finalidad de identificar las deficiencias, a través del FODA que se presentan, en la gestión y oferta turística en la municipalidad

distrital de Salaverry, turista, según la respuesta de la entrevista de los funcionarios encargados del área; las cuales se detallan a continuación:

- Mal manejo de información del área de turístico a pesar de contar con el reglamento de organización y funciones.
- Falta la diversificación de nuevos productos.
- Deficiente planificación de las actividades de la gestión turística
- Deficiente promoción de las actividades a través de medios audiovisuales y escritos
- Deficiente coordinación respecto de la limpieza y cuidado de los recursos turísticos entre empresario, población y municipalidad.
- Falta de presupuesto para la ejecución de proyectos para impulsar el turística, así también el desinterés de parte de la persona involucras.
- La municipalidad no cuenta con una base de datos de los establecimientos en todo el distrito, lo cual dificulta las inspecciones para que estas, puedan formalizarse.

Por todo lo mencionado, se realizará las fortalezas y debilidades de cada actividad turística con la finalidad de mejorar la gestión turística municipal y la oferta turística en la Municipalidad distrital de Salaverry.

3.1.3.2. Detectar las principales causas del problema FD

A través del análisis de FD (fortalezas y debilidades cada área o gerencia se tendrá en consideración para considerar los objetivos y metas).

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
La municipalidad realiza capacitaciones, charlas y eventos para la difusión de las actividades del turismo.	En el área de turismo existe un mal manejo de información respecto a sus funciones, debido a que no toman en consideración la aplicación del ROF.	Administración y finanzas
Cuentan con un camión de recojo de basura	Falta de normativas locales establecidas para la limpieza y cuidado de los recursos turísticos	Salud y medio ambiente
Lugares turísticos con recursos naturales	Falta de presupuesto para la ejecución de proyectos	Planeamiento y presupuesto
Alta demanda en verano de parte de turistas nacionales e internacionales	Informalidad de empresas de servicio como restaurantes y hoteles	Desarrollo económico
	Falta un plan estratégico institucional de largo plazo que promueva el desarrollo local para impulsar la gestión turística.	
Difusión de los servicios de manera local.	Falta de marketing digital de los productos y servicios turísticos	Imagen institucional

3.1.3.3. Formulación del problema

Deficiente gestión turística municipal y oferta turística de los recursos naturales del distrito de Salaverry.

3.1.3.4. Selección de las áreas de mejora

A. Administración y finanzas

Área Nº 1: Administración y finanzas	
Problemas	- En el área de turismo existe un mal manejo de información respecto a sus funciones, debido a que no toman en consideración la aplicación del ROF.
Causas	- Falta de conocimiento o capacitación de la importancia de la aplicación del manual de organización y funciones, para evitar la duplicidad de actividades.
Objetivo	Personal capacitado en realización de sus funciones de acuerdo al ROF (Reglamento de organización y funciones).
Acciones de mejora	- Realizar capacitaciones sobre la importancia de la aplicación de los instrumentos de gestión, como el ROF, MOF, RIT, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Beneficios	- Personal capacitado, competitivo y calificado en los puestos de trabajo. - Cumplimiento de metas y objetivos en el corto, mediano y largo plazo. - Trabajo en equipo.

B. Salud y medio ambiente

Área Nº 2: Salud y medio ambiente	
Problemas	- Falta de normativas locales establecidas para la limpieza y cuidado de los recursos naturales. - Falta de capacitación del deterioro de la capa de ozono.
Causas	- Deficiente sensibilización y concientización de la población e institución de la importancia del medio ambiente. - Deficiente cultura ambiental.
Objetivo	Ciudad limpia y sostenible.
Acciones de mejora	- Talleres de sensibilización y concientización de la importancia del buen uso de los residuos sólidos para seleccionar las basuras. - Establecer normativas locales de la protección y conservación

	de los recursos naturales.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor demanda de turísticas. - Ciudad limpia y sostenible. - Calidad de vida para la población.

C. Planeamiento y presupuesto

Área Nº 3: Planeamiento y presupuesto	
Problemas	- Falta de presupuesto para la ejecución de proyectos turísticos.
Causas	<ul style="list-style-type: none"> - Poco interés en la reactivación de los patrimonios culturales. - Pandemia del COVID – 19.
Objetivo	Contar con un presupuesto para el 2022 para la ejecución de los proyectos turísticos.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo para el cumplimiento de metas. - Reunión del personal competente en el área para exponer y sustentar su proyecto, para que la entidad MEF les proporcione el presupuesto para el desarrollo local.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo y fortalecimiento del desarrollo local. - Mayor demanda de los turísticas a nivel nacional e internacional.

D. Desarrollo económico

Área Nº 4: Desarrollo económico	
Problemas	<ul style="list-style-type: none"> - Falta un plan estratégico institucional de largo plazo que promueva el desarrollo local para impulsar la gestión turística. - Deficiente realización de ferias por temas del COVID – 19.
Causas	- Falta de involucramiento e importancia en la gestión turística.
Objetivo	Mayor demanda de turísticas en todo en año.
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un plan estratégico institucional que promueva el desarrollo local. - Realización de ferias artesanales y gastronómicas. - Implementación del protocolo de bioseguridad en los diferentes ambientes, para contrarrestar la Covid -19

Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo integral y local en bien de la comunidad. - Mejora de la calidad de vida.
------------	---

E. Imagen institucional

Área N° 5: Imagen institucional	
Problemas	- Falta de un plan de marketing digital para impulsar el turismo.
Causas	- Deficiente actualización de los medios digitales.
Objetivo	Contar con la implementación de un plan de marketing digital.
Acciones de mejora	- Realizar talleres de la importancia del uso de los medios tecnológicos (marketing digital) para impulsar los catálogos de productos y servicios que cuenta la municipalidad en el sector turístico.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor difusión y masificación de los servicios. - Mayor demanda de turistas.

3.1.3.5. Planificación y seguimiento

PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA

Objetivos	Metas	Indicadores	Acciones de mejora	Responsable	Tiempos	
					Inicio	Final
Personal capacitado en realización de sus funciones de acuerdo al ROF (Reglamento de organización y funciones).	En enero del 2022 el personal conocerá de manera correcta sus funciones.	% eficiencia	Realizar capacitaciones sobre la importancia de la aplicación de los instrumentos de gestión, como el ROF, MOF, RIT, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Administración y finanzas (recurso humano)	Diciembre	Diciembre
Ciudad limpia y sostenible.	Personal capacitado y concientizado	% eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres de sensibilización y concientización de la importancia del buen uso de los residuos sólidos para seleccionar las basuras. - Establecer normativas locales de la protección y conservación de los recursos naturales. 	Salud y medio ambiente	Enero	Junio

<p>Contar con un presupuesto para el 2022 para la ejecución de los proyectos turísticos.</p>	<p>% cumplimiento de metas según lo presupuesto</p>	<p>% eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo para el cumplimiento de metas. - Reunión del personal competente en el área para exponer y sustentar su proyecto, para que la entidad MEF les proporcione el presupuesto para el desarrollo local. 	<p>Planeamiento y presupuesto</p>	<p>Diciembre</p>	<p>Marzo</p>
<p>Mayor demanda de turísticas en todo en año.</p>	<p>En el 2022 en la temporada de verano contar con una alta demanda de turistas</p>	<p>% eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un plan estratégico institucional que promueva el desarrollo local. - Realización de ferias artesanales y gastronómicas. - Vacunación de la población y contar con los protocolos de bioseguridad. 	<p>Desarrollo económico</p>	<p>Enero</p>	<p>Abril</p>

Contar con la implementación de un plan de marketing digital	Para el 2022 contar con un plan de marketing digital	% eficiencia	- Realizar talleres de la importancia del uso de los medios tecnológicos (marketing digital) para impulsar los catálogos de productos y servicios que cuenta la municipalidad en el sector turístico.	Imagen institucional	Diciembre	Julio
--	--	--------------	---	----------------------	-----------	-------

Elaboración del cronograma de actividades

Metas	Actividades	Responsables	Meses												
			D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
En enero del 2022 el personal conocerá de manera correcta sus funciones.	Reuniones de trabajo con los gerentes de cada área para actualizar el ROF. Establecer una normativa para el cumplimiento de los instrumentos de gestión.	Administración y finanzas (recurso humano)													
Personal capacitado y concientizado	Talleres de sensibilización y concientización con participación de la población, autoridades y	Salud y medio ambiente													

	empresarios.																	
% cumplimiento de metas según el presupuesto	Priorizar los proyectos y ejecutarlos para el desarrollo económico de la localidad	Planeamiento y presupuesto																
En el 2022 en la temporada de verano contar con una alta demanda de turistas	Realizar ferias gastronómicas y artesanales. Realizar concursos de motocross.	Desarrollo económico																
Para el 2022 contar con un plan de marketing digital	Realizar difusión de audio visuales y escritos indicando las bondades de los recursos naturales de Salaverry.	Imagen institucional																

3.2. Consideraciones finales

Se ha logrado conocer las acciones que desarrollan en el área de turismo de la municipalidad distrital de Salaverry para mejorar la oferta turística, identificando que el accionar que realizan es mínimo debido a la poca existencia de objetivos, planes bien estructurados, que involucren al sector de hospedaje y restauración.

Se ha identificado que las gestiones que se desarrollan en el área de turismo no son buenas, debido a la falta de comunicación y relación constante que tienen con los empresarios, población y municipalidad; sumado a ello la poca comunicación que tiene con el gobierno provincial y regional para que incluyan a Salaverry en sus actividades anuales que realizan.

Existe una relación estrecha entre algunas empresas que no pertenecen a rubro turístico que se encuentran en la jurisdicción del distrito y que suelen apoyar en las diversas actividades que realiza el área de turismo como parte de sus programaciones anuales.

Se realizó la aplicación de instrumentos, pero no se encontró políticas o normas que hayan sido elaborado en beneficio del turismo en el distrito de Salaverry, debido a que no han elaborado hasta el momento dicha normatividad en el área de turismo que beneficie y se logre el desarrollo de la actividad de la localidad. Por otro parte tienen proyectos concernientes a la ampliación del paseo peatonal, la construcción de un mirador en el cerro Carretas; pero debido a la falta de presupuesto aún no se ha llegado a realizar.

Se registró que el distrito de Salaverry posee 13 recursos turísticos de los cuales 11 de ellos se encuentran en operación y 02 en no operación. Así mismo se clasificó en 05 recursos de categoría de manifestaciones culturales, 02 recursos de categoría sitios naturales, 05 recursos de categoría acontecimientos programados y 01 recurso de categorías realizaciones técnicas artísticas y contemporáneas. Por otro lado, se hizo el registro de la planta turística donde se identificó a 14 establecimientos de restauración de los cuales 03 ostentan la categoría de 03 tenedores; 03 restaurantes tienen la categoría de 01 tenedor; por otra parte 08 no poseen una categoría, sólo cuentan con licencia de funcionamiento. Del mismo modo se registró 02 establecimientos de hospedaje que se encuentran clasificados como hostales.

Recomendaciones

Al personal del área de Cooperación Técnica Turística, reestructurar los objetivos del área de turismo en relación a la mejora de la oferta turística; en paralelo a ello, potenciar la promoción turística a través de la creación de un plan de marketing, además de ello la creación una marca turística que represente al distrito.

Se recomienda desarrollar planes de desarrollo turístico, ya que brindará lineamientos precisos orientados al sector de establecimientos de hospedaje y restauración.

A la municipalidad, se exhorta realizar talleres participativos que involucre a la municipalidad como órgano competente de la localidad, empresarios dedicados al rubro de turismo y a la población que se vea beneficiada de la actividad turística; permitiendo la comunicación consecutiva entre los actores involucrados.

Crear proyectos de desarrollo turístico que involucre los recursos turísticos con mayor representatividad en las categorías de manifestaciones culturales, sitios naturales.

A la municipalidad y en especial a los encargados del área de turismo, elaborar el Plan de Desarrollo Turístico Local (PDTL), ya que es un instrumento de gestión que contribuirá a impulsar el desarrollo turístico, social y económico del distrito considerando la oferta, demanda, competencias, tendencias de mercado y características de la localidad. Al mismo tiempo de la elaboración de normas que regulen el cumplimiento de los deberes a los establecimientos de restauración, hospedaje y otras que se dediquen al rubro turístico.

De la misma forma mejorar los proyectos que se tienen elaborados y presentarlos al gobierno regional para que sean aprobados. Por último, la realización de talleres sobre la formalización, consolidación de una empresa turística.

A los encargados del área de turismo y empresarios turísticos, crear una asociación que involucre a los empresarios del sector turismo. Realizar capacitaciones para mejorar la calidad del servicio y atención al turista. Así mismo ejecutar talleres de manipulación de alimentos y buenas prácticas ambientales.

De igual manera se propone elaborar propuestas turísticas que incluya la elaboración total de un inventario turístico y de esa misma manera elevarlo al

gobierno regional y por ende al Mincetur para que posterior a ello dichos recursos se consideren en los próximos Planes Estratégico Regional de Turismo (PERTUR).

REFERENCIAS

- Alvarado, M. (2018). *La gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del distrito de Ilabaya, provincia Jorge Basadre, período 2017*. (Tesis de ingeniero comercial). Universidad Privada de Tacna. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/692/1/Alvarado-Mamani-Melenia.pdf>.
- Aranda, Y. y Cortés, J. (2017). Dinámicas relacionales para la gestión activa de la actividad turística en el corregimiento de Palomino, Dibulla, Colombia. *Revista Cuadernos de Desarrollo Rural*, Vol. 14 pp79. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cudr/v14n79/0122-1450-cudr-14-79-00016.pdf>
- Armijos, J., Bustamante, K., y Calle M. (2019). Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Cantón El Guabo, El Oro, Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, Vol.15, pp 93-101. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2019000100093>
- Carvajal, G., Lemoine F. (2018). Análisis de los atractivos y recursos turísticos del cantón San Vicente. *Revista. El periplo sustentable*. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S187090362018000100164.
- Chambilla, H. (2018). *Análisis de la gestión turística municipal y su influencia en el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Puno – 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11604/Chambilla_Con_dori_Hector_Ubaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escalante, C., López, N. y Bardales, V. (2018). *La gestión y desarrollo turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado de: <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3829/000003466T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Costarricense de Turismo Dirección de Planeamiento y Desarrollo, (2017). *Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa de Rica*. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/en/documents/plan-nacional-y-planes-generales/plan-nacional-de-desarrollo/1071-plan-nacional-de-desarrollo-turistico-2017-2021/file.html>

- Instituto Nacional de Cultura, (2004). Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación n° 28296. Recuperado de: https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/94/PLAN_94_LEY%20N%C2%BA%2028296_2008.pdf
- Izquierdo, R., Lazo C. y Andrade, M. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), pp. 328-334. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200328&lng=es&tlng=es.
- Gambarota, D.; Lorda, M. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, vol. 58, núm. 2, p. 353. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3477/347753793006.pdf>
- García, A., Serrano, R., Osorio, M. y López, E. (2015). Percepción de la comunidad en torno al turismo como factor de desarrollo local. Caso San Pedro Tultepec. *Revista Turismo y Sociedad*, XVI, pp. 43-65. Recuperado de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4433/5147>
- García, R. y Quintero, Y. (2018). Producto de sol y playa para el desarrollo turístico del Municipio Trinidad de Cuba. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 14(1), 52-64. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v14n1/0718-235X-riat-14-01-00052.pdf>
- Gobierno Regional de La Libertad, (2019). Plan estratégico regional de turismo de La Libertad. Recuperado de: https://drive.google.com/file/d/1e2NbNHggH7dLKTbJ1_H8kARHsho0kw4i/view?fbclid=IwAR2LuCzuVVBMDY17kdqXdjrQdMT6XBH2qG0YINBCBDEK4F61B1oMW7k792U
- Gómez, M. y Vílchez, C. (2017). *Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Región Amazonas 2011 – 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas-Chachapoyas. Recuperado de: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1183/CELICA%20VICHEZ%20HORNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- González M., Frías R. y Gómez O. (2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Matanzas, Cuba. *Revista Ingeniería Industrial Vol. 37 n° 3, pp. 253-265*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004&lng=es&tlng=es.
- Goyzueta, A. (2016). *Gestión municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable, estudio de caso: Municipio de Copacabana gestiones 2010 - 2015*. Bolivia (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Andrés. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7019/00%20Tesis%20Maestria%20-%20Turismo%20-%20Adhemar%20Goyzueta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granados, N. (2019). *Gestión turística municipal en Bagua Grande, provincia de Utcubamba – región Amazonas*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39405/Granados_RNF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jacobo, J. y Velásquez, L. (2020) *Influencia de la oferta turística en la satisfacción de los clientes del restaurante turístico Wakapiedra en la Campiña de Moche – 2018*. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. <https://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/691>
- Kong, M. (2016). *Condiciones para el desarrollo del turismo rural comunitario en el caserío de caray - provincia de virú*. Tesis (licenciado en administración) universidad privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10060/Kong%20Moral%20Mey-ling.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leonardo, C. (2017). *La gestión turística municipal y el desarrollo turístico del distrito de Huánuco – 2017* (Tesis de Maestría). Universidad de Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/559>
- Leider, B. (2017). Proyecto de investigación análisis de la formulación de las políticas públicas de turismo en Girardot 2008-2017. (Tesis de maestría). Universidad Externado de Colombia. Recuperado de: <https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/766/1/BAA-spa-2017>

[Analisis de la formulacion de las politicas publicas de turismo en Girar dot 2008 2017.pdf](#)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2011). Guía Metodológica para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión pública del sector turismo. Recuperado de: https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y turismo (2015) *Reglamento de establecimientos de hospedaje Decreto Supremo N° 001 – 2015*. Recuperado de: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

Ministerio de Cultura (2016) *Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación n° 28296*. Recuperado de: https://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/archivosadjuntos/2016/08/marco_legalokversiondigital.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (2011) *Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública*. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31525/22162_Guia_Turismo_capitulo1.pdf20180706-19116-107m5m1.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2009). Ley General del Turismo N° 29408. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29408.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas, (2003) Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/255705/229447_file20181218-16260-1ce5fwa.pdf

Loayza, M., Núñez D., Reaño J. (2018). *Gestión y desarrollo local de la municipalidad provincial de coronel Portillo, Ucayali, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado de:

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4231/000004269T_ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mazza, C. (2019). *Indicadores de la gestión pública municipal en turismo sobre temas de accesibilidad y discapacidad*. Revista Española de discapacidad (REDIS). 7 - 1 (173-197)

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6955456>

Menoya, S., Gómez, C., Pérez, H. y Cándano (2017). *Modelo basado en enfoque de cadena de valor para gestión del turismo desde el gobierno local en municipios con vocación turística*. Artículo. Universidad de Pinar del Rio, Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n1/rdir11117.pdf>

Muñoz, R., y Gosálbez, H. (2017). *Aspectos sociales, científicos y jurídicos en la gestión municipal de recursos turísticos*. Universidad de Córdoba- Argentina. 3-4 (117-142) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6182533>

Mori, L. (2018). *La gestión turística municipal y su relación con el desarrollo local de la provincia de Huallaga 2018. (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39991>

Ornes, S. (2009). *La gestión pública del turismo en el distrito Metropolitano de Caracas: Fortalezas, debilidades y nuevos desafíos*. *Revista Gestión Turística*, n° 12, pp. 94. Chile. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2233/223314809004.pdf>

Parra, E. (2006). *Gestión y dirección de empresas, estructura de mercados turísticos*, pp. 5. Recuperado de: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448148878.pdf>

Pérez, A. (2018). *Turismo y desarrollo socio-económico local: La aplicación de técnicas de relaciones públicas como estrategia de gestión y promoción turística*. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, N° 15, Vol. VIII pp 107-128. Universidad da Coruña, España. Recuperado de: <http://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/view/495/290>

Pérez, E., Cedillo R. y Calle M. (2019). *Grado de satisfacción en la prestación de servicio de restauración en los puertos de la provincia de El Oro*. *Revista*

- Interamericana de Ambiente y Turismo*. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v15n2/0718-235X-riat-27-52-00180.pdf>
- Red de Prensa de Turismo (2019) *Turismo en Perú, como afectan los altos de informalidad en el sector*. Recuperado de: <http://repturperu.com/2019/10/13/como-afectan-los-altos-niveles-de-informalidad-en-el-sector-turismo/>
- Rengifo, A. (2017). *Gestión municipal y su relación con la promoción turística en el gobierno local de la provincia de Moyobamba, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba – San Martín. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30492/rengifo_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos, K. (2017). *Gestión turística municipal en la subgerencia de turismo de la municipalidad de Chepén, año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10020/rios_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sáenz, W. (2019). *Mercado turístico real del distrito de Salaverry* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12565/WENDY%20SAENZ%20DEZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trentin, F. y Fonseca, S. (2020). *Gestión pública en turismo: coordinación y comunicación en el proceso de inventario de ofertas turísticas*. <https://www.redalyc.org/journal/1154/115462634004>
<https://doi.org/10.18472/cvt.20n1.2020.1768>
- Vásquez, A. (2018). Gestión para el desarrollo local en Tenancingo, México. *Revista Gestión Turística* N° 29, pp. 64 – 81. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de: <http://revistas.uach.cl/index.php/gestur/article/view/5609/6763>
- Vázquez, G. (2019). Organización de la política y oferta de turismo en el noreste mexicano. *Revista Turismo y Sociedad*, Vol. 25, pp. 51-71. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=36a2665a-7103-44bc-b93b-9880f460f21e%40pdc-v-sessmgr03>

Yepes, V. (2005) *Gestión del uso público de playas según el sistema de calidad turística español*. Departamento de Ingeniería de la Construcción y Proyectos de Ingeniería Civil, Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: <http://personales.upv.es/vyepesp/playasq.pdf>

Anexos

Anexo N° 01

Playa de Salaverry en temporada de verano



Fuente: *Archivo fotográfico del investigador*

En las imágenes se pueden apreciar la concurrencia de turistas en la playa de Salaverry; disfrutando de un día ameno en la zona del primer rompeola de la playa como es conocido.

Anexo N° 02



Fuente: *Archivo fotográfico del investigador*

En la imagen de lado derecho se observan las casonas que se pueden encontrar en el distrito de Salaverry, pero algunas de ellas se encuentran en mal estado. Por otro lado, en la imagen del lado izquierdo se aprecia en el fondo las ramadas que son improvisadas en la temporada de verano y a la vez se observa la contaminación que hay en los alrededores.

Anexo N° 03

Ficha de establecimientos de restaurantes

Ficha de establecimiento de restaurantes												
Código	Nombre comercial:						Categoría:					
Información básica del establecimiento	Propietario:				N° de ruc		Horario de atención					
	E-mail/página web						Teléfono fijo/cel.					
Ubicación del establecimiento	Departamento		Provincia		Distrito		Caserío/ centro poblado u otro					
Infraestructura	N° de ambientes del establecimiento						Total de personal					
	Cocina				Área de atención al cliente (comedor)		Servicios higiénicos		Elementos de protección y seguridad			
	Paredes revestidas		Campanas extractoras		Total, de mesas		Común		Botiquín		Si	X
											No	
	Si	No	Si	No	Total de sillas		Diferenciados		Extintor		Si	X
											No	
								Señalización		Si	X	
										No		
Plato (s) representativo (s) del establecimiento:												
Acceso hacia el establecimiento	Tiempo de acceso				Vías de acceso				Medios de transporte			
Tipo de visitante/ cliente					Meses de mayor afluencia turística							
Fotos de las instalaciones del restaurante								Croquis de ubicación				

Ficha de establecimiento de hospedaje

CÓDIGO	INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE																	
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO																		
UBICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CALLE/AV./JIRÓN/MZ.	NUMERO/LOTE													
REPRESENTANTE LEGAL/ADMINISTRADOR																		
Nº DE RUC		TELÉFONO FIJO/CELULAR		E-MAIL														
PAGINA WEB																		
CLASIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO																		
CLASE											CATEGORÍA							
III.- INFRAESTRUCTURA Y/O SERVICIOS																		
Nº DE PISOS											Nº DE HABITACIONES							
TARIFARIO DE HABITACIONES	HAB. SIMPLES				HAB. DOBLES				HAB. MATRIMONIAL				SUITE					
	HAB. CUÁDRUPLES		-		HAB. TRIPLES				CAMA ADICIONAL				-					
SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO DE LAS HABITACIONES	TV (COLOR Y CABLE)		GUARDAR ROPA Y/O CLOSET		FRIGO BAR		AGUA FRÍA Y CALIENTE		TELÉFONO		SERVICIOS HIGIÉNICOS		ATENCIÓN EN HABITACIONES (24 HORAS)		CAMBIO DIARIO DE SABANAS Y TOALLAS			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	PRIVADO	COMÚN	SI	NO	SI	NO		
SERVICIOS GENERALES	INTERNET INALÁMBRICO		RESTAURANTE		COCHERA Y/O ESTACIONAMIENTO		BAR		LAVANDERÍA		PERSONAL UNIFORMADO		TOTAL		ASCENSOR		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			SI	NO		
IV.- ELEMENTOS DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD																		
BOTIQUÍN	SI	X	EXTINTOR				SI	X	SEÑALIZACIÓN				SI	X	PUERTA(S) DE ESCAPE		SI	X
	NO						NO						NO				NO	
V.- INFORMACIÓN ADICIONAL																		
ACCESO HACIA EL ESTABLECIMIENTO	TIEMPO DE ACCESO				VÍAS DE ACCESO				MEDIOS DE TRANSPORTE									
TIPO DE VISITANTE					MESES DE MAYOR AFLUENCIA TURÍSTICA													
FOTOS DE LAS INSTALACIONES DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE										CROQUIS DE UBICACIÓN								

Ficha de recursos turísticos

FICHA DE RECOPIACIÓN DE DATOS PARA INFORMACION DEL INVENTARIO DE RECURSOS TURISTICOS				FICHA N°:			
NOMBRE DEL RECURSO TURÍSTICO:				JERARQUÍA:	CROQUIS		
CATEGORÍA:	TIPO:	SUBTIPO:					
Ubicación geográfica:	Localización:	Distancia de la capital o punto de referencia (tiempo y km.):					
Detalle del acceso más usado:	Infraestructura dentro del recurso:	Servicios dentro del recurso					
	Infraestructura fuera del recurso:	Servicios fuera del recurso:					
Descripción:				IMAGEN			
Estado de conservación:		Actividades Turísticas:				Tipo de visitante:	Datos de la visita:
Recorrido	Tramo	Acceso	Medios de transporte			Vías de acceso	Distancia en km. / tiempo

Anexo N° 04

Guía de entrevista

Entrevista

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Turismo y Negocios

Entrevistas dirigidas a la Alcaldesa de la Municipalidad Distrito de Salaverry, al gerente de Desarrollo Económico Local y a la Jefa de Sub Gerencia de Cooperación Técnica Turística

Preguntas:

1. ¿Cuál es el rol de la municipalidad en la actividad turística del distrito de Salaverry? ¿Qué actividades realiza?
2. ¿Se realiza una planificación turística Municipal, para el fortalecimiento del turismo en el distrito de Salaverry?
3. ¿Los objetivos del área de turismo están claramente definidos?
4. ¿Se promociona los atractivos turísticos del distrito de Salaverry?
5. ¿Se realizan actividades para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje del distrito?
6. ¿De acuerdo a su opinión, existe un buen nivel de coordinación entre la municipalidad, empresariado, comunidad, para contribuir con el desarrollo turístico local?
7. ¿Considera que la municipalidad distrital de Salaverry a través de la sub gerencia de turismo promueve una diversificación en la oferta turística local?
8. ¿Considera que los establecimientos como los hospedajes, restaurantes que ofrecen un servicio a los turistas cuentan con las disposiciones necesarias dispuestas por la municipalidad, el MINCETUR?
9. ¿Existen proyectos relacionado con la actividad turística?

Anexo N° 05

Entrevistas



Fuente: *Archivo fotográfico del investigador*

En las imágenes se puede observar a las personas entrevistadas, en la parte superior izquierda se encuentra el gerente de Desarrollo Económico Local, Slauko José Vílchez Marcelo; en la parte superior derecha la Jefa de la sub gerencia de Cooperación Técnica Turística, René Bermúdez de Chávez; y en la parte central inferior la alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Salaverry Mónica Yesenia Betancourt Azalde.

Anexo N° 6

Validación de instrumentos

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ZOILA ANALY QUIROZ HERNÁNDEZ
PROFESION	LICENCIADA EN TURISMO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	TÍTULO: LICENCIADA EN TURISMO GRADO ACADÉMICO: MAGÍSTER
ESPECIALIDAD	GESTIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL
INSTITUCION EN DONDE LABORA	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN
CARGO	SUB GERENTE DE TURISMO

TITULO DE LA INVESTIGACION

GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y LA OFERTA TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE SALAVERRY, PROVINCIA DE TRUJILLO, REGIÓN LA LIBERTAD

NOMBRE DEL TESISISTA	BLANCA ELEODORA HORNA ESCOBAR
ESPECIALIDAD	TURISMO Y NEGOCIOS
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	DIVERSIFICAR LA OFERTA TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE SALAVERRY

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Cuál es el rol de la municipalidad en la actividad turística del distrito de Salaverry? ¿Qué actividades realiza?	X			
2. ¿Se realiza una planificación turística Municipal, para el fortalecimiento del turismo en el distrito de Salaverry?	X			
3. ¿Los objetivos del área de turismo están claramente definidos?	X			
4. ¿Se promociona los atractivos turísticos del distrito de Salaverry?	X			

5. ¿Se realizan actividades para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje del distrito?	X			
6. ¿De acuerdo a su opinión, existe un buen nivel de coordinación entre la municipalidad, empresariado, comunidad, para contribuir con el desarrollo turístico local?	X			
7. ¿Considera que la municipalidad distrital de Salaverry a través de la sub gerencia de turismo promueve una diversificación en la oferta turística local?	X			
8. ¿Considera que los establecimientos como los hospedajes, restaurantes que ofrecen un servicio a los turistas cuentan con las disposiciones necesarias dispuestas por la municipalidad, el MINCETUR?	X			
9. ¿Existen proyectos relacionado con la actividad turística?	x			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

Las preguntas no deben persuadir al entrevista con las posibles respuestas, por lo demás es un instrumento práctico y viable para su aplicación.

Observaciones:



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPEN
Anuly Quiroz Hernández
 Ms. Anuly Quiroz Hernández
 SUBGERENTE DE TURISMO

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ORTIZ GUTIERREZ, JOSE LUIS
PROFESION	LIC. EN TURISMO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MG. EN GESTIÓN PÚBLICA
ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA Y MARKETING
INSTITUCION EN DONDE LABORA	CONSULTOR MULTIDISCIPLINARIO EN MORLEN STUDIOS
CARGO	RESEARCH INVESTIGATOR ADJ.

TITULO DE LA INVESTIGACION
GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y LA OFERTA TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE SALAVERRY, PROVINCIA DE TRUJILLO, REGIÓN LA LIBERTAD

NOMBRE DEL TESISISTA	BLANCA ELEODORA HORNA ESCOBAR
ESPECIALIDAD	TURISMO Y NEGOCIOS
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	DIVERSIFICAR LA OFERTA TURISTICA EN EL DISTRITO DE SALAVERRY

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalizacion de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Cuál es el rol de la municipalidad en la actividad turística del distrito de Salaverry? ¿Qué actividades realiza?	X			
2. ¿Se realiza una planificación turística Municipal, para el fortalecimiento del turismo en el distrito de Salaverry?	X			
3. ¿Los objetivos del área de turismo están claramente definidos?	X			
4. ¿Se promociona los atractivos turísticos del distrito de Salaverry?	X			

5. ¿Se realizan actividades para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje del distrito?	X			
6. ¿De acuerdo a su opinión, existe un buen nivel de coordinación entre la municipalidad, empresariado, comunidad, para contribuir con el desarrollo turístico local?	X			
7. ¿Considera que la municipalidad distrital de Salaverry a través de la sub gerencia de turismo promueve una diversificación en la oferta turística local?	X			
8. ¿Considera que los establecimientos como los hospedajes, restaurantes que ofrecen un servicio a los turistas cuentan con las disposiciones necesarias dispuestas por la municipalidad, el MINCETUR?	x			
9. ¿Existen proyectos relacionado con la actividad turística?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

La recomendación es aplicar sin sugestionar a la otra parte, Instrumento Validado para los fines pertinentes.

Observaciones:



RESEARCH INVESTIGATOR ADJ.

Mg. Ortiz Gutiérrez, Jose Luis

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	<i>John Carlos Tirado Mendoza</i>
PROFESION	<i>LIC. EN TURISMO</i>
TITULO Y GRADO ACADEMICO	<i>MG. EN GESTIÓN PÚBLICA</i>
ESPECIALIDAD	<i>GESTIÓN PÚBLICA</i>
INSTITUCION EN DONDE LABORA	<i>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO</i>
CARGO	<i>EX SUBGERENTE DE TURISMO DE LA MPT DE TRUJILLO.</i>

TITULO DE LA INVESTIGACION
GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y LA OFERTA TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE SALAVERRY, PROVINCIA DE TRUJILLO, REGIÓN LA LIBERTAD

NOMBRE DEL TESISISTA	BLANCA ELEODORA HORNA ESCOBAR
ESPECIALIDAD	TURISMO Y NEGOCIOS
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	DIVERSIFICAR LA OFERTA TURISTICA EN EL DISTRITO DE SALAVERRY
<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalizacion de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Cuál es el rol de la municipalidad en la actividad turística del distrito de Salaverry? ¿Qué actividades realiza?	X			
2. ¿Se realiza una planificación turística Municipal, para el fortalecimiento del turismo en el distrito de Salaverry?	X			
3. ¿Los objetivos del área de turismo están claramente definidos?	X			
4. ¿Se promociona los atractivos turísticos del distrito de Salaverry?	X			

5. ¿Se realizan actividades para el cuidado y preservación de la arquitectura, diseño y paisaje del distrito?	X			
6. ¿De acuerdo a su opinión, existe un buen nivel de coordinación entre la municipalidad, empresariado, comunidad, para contribuir con el desarrollo turístico local?	X			
7. ¿Considera que la municipalidad distrital de Salaverry a través de la sub gerencia de turismo promueve una diversificación en la oferta turística local?	X			
8. ¿Considera que los establecimientos como los hospedajes, restaurantes que ofrecen un servicio a los turistas cuentan con las disposiciones necesarias dispuestas por la municipalidad, el MINCETUR?	X			
9. ¿Existen proyectos relacionado con la actividad turística?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

INSTRUMENTO VALIDADO PARA SU APLICACIÓN.

Observaciones:



John Carlos Tirado Mendoza

Anexo N° 7

Validación de propuesta de mejora

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ORTIZ GUTIERREZ JOSE LUIS
PROFESION	LIC. EN TURISMO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MG. EN GESTIÓN PÚBLICA
ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA Y MARKETING
INSTITUCION EN DONDE LABORA	CONSULTOR MULTIDISCIPLINARIO EN MORLEN STUDIOS
CARGO	RESEARCH INVESTIGATOR ADJ.

TITULO DE LA INVESTIGACION

GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL Y LA OFERTA TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE SALAVERRY, PROVINCIA DE TRUJILLO, REGIÓN LA LIBERTAD

NOMBRE DEL TESISISTA	BLANCA ELEODORA HORNA ESCOBAR
ESPECIALIDAD	TURISMO Y NEGOCIOS
INSTRUMENTO EVALUADO	PROPUESTA DE MEJORA
OBJETIVO DE LA PROPUESTA	MEJORAR LA GESTIÓN DEL TURISMO MUNICIPAL Y LA OFERTA DE TURISMO

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LA PROPUESTA RELACIONANDOLOS CON LOS RESULTADOS

- Adjunto propuesta de mejora por cada área involucrada.

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación de la propuesta	X			
Calidad de redacción de la propuesta	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

VALIDADO, ÉXITOS EN SU INVESTIGACIÓN.

Observaciones:



RESEARCH INVESTIGATOR ADJ.


Mg. Ortiz Gutiérrez, Jose Luis