



**epuss**  
ESCUELA DE  
POSGRADO  
Universidad Señor de Sipán

# **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **TESIS**

**“ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO  
SOSTENIBLE PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL  
CENTRO POBLADO DE SIPÁN”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

### **AUTORA**

Bach. ASTRID POULET SÁNCHEZ GAMARRA

### **ASESOR**

Dr. JULIO CÉSAR SEVILLA EXEBIO

CHICLAYO – PERÚ

2016



**epuss**  
ESCUELA DE  
POSGRADO

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**“ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO  
SOSTENIBLE PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL  
CENTRO POBLADO DE SIPÁN”**

**AUTORA**

Bach. ASTRID POULET SÁNCHEZ GAMARRA

CHICLAYO – PERÚ

2016

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>V</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>VII</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROCESO DEL TURISMO SOSTENIBLE Y SU GESTIÓN. ....	16
1.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL PROCESO DEL TURISMO SOSTENIBLE Y SU GESTIÓN. ....	36
<b>CAPÍTULO II. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y CARACTERIZACIÓN DEL CAMPO DE ACCIÓN.....</b>	<b>39</b>
2.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	39
2.2 DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL CENTRO POBLADO SIPÁN (ENERO – JULIO 2016). ....	47
<b>CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y DISEÑO DE LA EJECUCIÓN.....</b>	<b>61</b>
3.1. DEFINICIÓN DE HIPÓTESIS: .....	61
3.2. DETERMINACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS .....	61
3.3. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN.....	66
<b>CAPÍTULO IV. CONSTRUCCIÓN DEL APORTE PRÁCTICO .....</b>	<b>74</b>
4.1 FUNDAMENTACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO .....	74
4.2 CONSTRUCCIÓN DEL APORTE PRÁCTICO .....	78
ASPECTOS GENERALES DEL CENTRO POBLADO SIPÁN.....	78
<b>CAPÍTULO V. VALORACIÓN Y CORROBORACIÓN DE LOS RESULTADOS....</b>	<b>88</b>
5.1 VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	88
5.2 EJEMPLIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO .....	90
5.3 CORROBORACIÓN ESTADÍSTICA DE LAS TRANSFORMACIONES LOGRADAS .....	91
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>103</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>104</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>105</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>109</b>

## **DEDICATORIA**

Hoy y siempre a mis padres Ana y Janier, por demostrarme su confianza y apoyo incondicional en cada paso de mi vida.

A la memoria de mis queridos abuelos Esther y Pablo por ser mi motivación de crecimiento profesional, a Doris que sin ella no podría haber iniciado este reto.

A Jeankarlo por ser mi apoyo y alegría, dándome la fortaleza necesaria para seguir adelante.

**ASTRID**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, quien con su inmenso amor está conmigo a cada paso, brindándome fortaleza y paciencia permitiéndome cumplir mis metas.

A mi familia por orientarme y motivarme, a todas aquellas personas que son parte de mi camino que de alguna u otra manera han contribuido en este logro.

Los sinceros recuerdos de gratitud a la Universidad Señor de Sipán por ser mi casa formadora y brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente con las herramientas y aportes necesarios de conocimiento.

Y a los pobladores del Centro Poblado Sipán por permitirme conocer sus costumbres durante todos los días que pude compartir con ellos, los que me ayudaron a culminar mi investigación.

## **RESUMEN**

El término de turismo sostenible se encuentra en las tendencias a nivel mundial por lo que el turista viaja informado y busca destinos sostenibles que cuiden el medio ambiente así como su entorno, y que se preocupen por la economía e inclusión de la población en el desarrollo de la actividad turística. Aún se puede observar que existen muchos obstáculos en el desarrollo del turismo y no se cumple con los objetivos que se han planteado en el PERTUR de la Región Lambayeque, por lo que esta investigación se basa en el diseño de una estrategia de gestión del desarrollo turístico sostenible que se ejecuta en el Centro Poblado Sipán; en donde se aplicó guía de observación, pre test que permitió conocer el estado actual del centro poblado con respecto al turismo y sus servicios brindados, además de una encuesta que apoyó a comprobar la hipótesis planteada en donde se identifica la insipiente oferta turística como restaurantes, alojamientos y lugares de entretenimiento que brinden servicios de calidad y seguridad para turistas y visitantes, los mismo que involucre a la población de Sipán para que puedan verse beneficiados y mejorar su calidad de vida.

La validación de la propuesta por expertos constató que con el diseño de la estrategia de gestión se logra obtener un impacto positivo en la mejora del Centro Poblado al iniciar la planificación del desarrollo turístico sostenible en su comunidad, con el apoyo de las autoridades locales y regionales para diversificar los productos de la región Lambayeque y optimizar el turismo.

**Palabras clave:** Turismo, Desarrollo Turístico y Turismo sostenible

## **ABSTRACT**

The term sustainable tourism is in the world-wide trends so that the tourist travels informed and seeks sustainable destinations that take care of the environment as well as its surroundings, and that they worry about the economy and inclusion of the population in the development of the tourist activity. It can still be observed that there are many obstacles in the development of tourism and it does not meet the objectives that have been raised in the PERTUR of Lambayeque Region, so this research is based on the design of a tourism development management sustainable strategy that is carried out in Sipán Town; Where an observation guide was applied, pre-test that allowed to know the current state of the population center with respect to tourism and its services provided, in addition to a survey with supported the hypothesis raised in where it identifies the insipient tourist offer such as restaurants, accommodation and entertainment venues that provide quality and safety services for tourists and visitors, the same that involve the population of Sipán so they can benefit and improve their quality of life.

The validation of the proposal found that with the design of the management strategy it is possible to obtain a positive impact in the improvement of the Town Center when the planning of the sustainable tourism development star in its community, with the support of the local and regional authorities to diversify the products of Lambayeque region and optimize tourism.

**Keywords:** Tourism, Tourism Development and Sustainable Tourism.

## INTRODUCCIÓN

Perú es un país privilegiado por poseer una diversidad envidiable en recursos naturales y culturales, y un clima variado en todas sus regiones, viviendo un misterio y una experiencia diferente en cada una de ellas. Por lo que el turismo se ha convertido en una herramienta de acercamiento entre todos los países del mundo, logrando entender las diferencias de sus costumbres con la finalidad de lograr un respeto mutuo.

La actividad turística se viene complementando de acuerdo a las tendencias de turistas, siendo una combinación de productos y servicios ofertados en un espacio geográfico determinado, para satisfacer las expectativas de los visitantes durante su estadía, sin embargo mucho se habla del turismo sostenible y no se ejecuta como corresponde por obviar una parte principal de esta actividad, que es la participación de la comunidad local hacia el sector turismo, quien es la única capaz de asegurar que el turismo y sus recursos permanezcan a lo largo del tiempo, garantizando la biodiversidad y cultura de las comunidades.

El término Turismo Sostenible es muy utilizado internacionalmente, como lo expresa la Organización Mundial del Turismo (OMT): *“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*; entonces contemplamos al desarrollo del sostenible del turismo como una herramienta delicada que debemos usar al hablar de respetar los recursos, autenticidad social de las comunicadas y realizar actividades viables que generen crecimiento a las comunidades.

Sin embargo, mediante un diagnóstico fáctico realizado en el Centro Poblado Sipán mediante la aplicación de instrumentos, se observan **manifestaciones** que se pueden resumir en:

- Carencia de gestión turística en el Centro Poblado
- Poco interés por parte de la población referente al desarrollo del turismo.
- Insipientes servicios turísticos de calidad, los que impiden la permanencia de visitantes.
- Pérdida de oportunidades de desarrollo.
- Carencia en la promoción local del turismo en el Centro Poblado.

Estas manifestaciones se sintetizan en el **problema de investigación**: Deficiente desarrollo del turismo de manera sostenible, reflejándose en la incipiente prestación de servicios en el centro poblado de Sipán.

Desde el diagnóstico aplicado se revelan como **causas del problema**:

- Inadecuado servicio brindado en los pequeños y escasos negocios al que pueden acceder los visitantes.
- Deficientes propuestas en temas turísticos por parte de los actores involucrados.
- Carencia de participación por parte de los pobladores en temas turísticos por desconfianza y temor a perder su dinero invertido.

Estas manifestaciones causales sugieren profundizar en el desarrollo turístico sostenible **objeto** de la presente investigación, así como lo indica el Plan Estratégico Regional de Turismo de Lambayeque (2005-2015) al hablar de distribución equilibrada de los beneficios que trae consigo la actividad turística, reforzándose en la visión de la Región Lambayeque y siendo objetivo general del PENTUR alcanzar el desarrollo del Turismo en el Perú.

El autor Serrano (2008), en su investigación menciona que el turismo es un instrumento que permite el desarrollo de las comunidades a través de su ejecución, y la base del

desarrollo sostenible permita lograr un crecimiento económico en la comunidad, aprovechando el ambiente o entorno del lugar con una planeación armónica del turismo.

A razón de lo antes mencionado se puede recalcar la importancia de realizar un turismo planificado, como integrador entre los pueblos que permita generar beneficios sociales y económicos, y el cuidado de los ecosistemas. (Palmas, 2014, Serrano – Barquín, 2008)

En el pasado ya se han destruido tradiciones de muchos pueblos y se ha perdido mucho de su patrimonio, por causa del desconocimiento, la falta de identidad, y en muchos casos un turismo mal desarrollado; por lo que es importante la planificación como destino e implementar los servicios necesarios para su desarrollo. (Cava, 2012)

### **Inconsistencia teórica**

Actualmente después de indagar varias definiciones de diversos autores, muchos concuerdan que al desarrollar el turismo de una manera sostenible podemos asegurar el patrimonio, calidad de vida de la población y desarrollo de las comunidades, siendo responsable los gobiernos locales como se demuestra en el punto 15 del artículo N° 82 de La Ley de Municipalidades, tiene como competencia fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes. (Ley de Municipalidades N°27972)

Se plantea entonces como **objetivo**: diseñar una estrategia de gestión del desarrollo turístico sostenible para la prestación de servicios en el Centro Poblado Sipán.

**Hipótesis.** Si se diseña una estrategia de gestión de desarrollo turístico sostenible desde una perspectiva sistémica que relacione las motivaciones del turista y las condiciones del lugar, entonces se contribuirá a la prestación de servicios turísticos en el Centro Poblado de Sipán. El **campo** de acción se concreta en la gestión del proceso del turismo sostenible.

En la fundamentación epistemológica y metodológica del objeto y el campo de la investigación se revela la necesidad de concientizar a las autoridades regionales, a las autoridades de los centros de estudios que incluyan cursos referentes al turismo y la necesidad de hacer partícipe a la población en el desarrollo turístico sostenible de su comunidad.

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

1. Fundamentar teórica y metodológicamente el proceso del turismo sostenible y su gestión.
2. Caracterizar los antecedentes históricos del proceso del turismo sostenible y su gestión.
3. Diagnosticar el estado actual de la gestión del proceso del turismo sostenible en el Centro Poblado de Sipán.
4. Diseñar una estrategia de gestión del turismo sostenible en el Centro Poblado de Sipán.
5. Valorar la pertinencia del aporte práctico mediante criterio de expertos, su ejemplificación de la aplicación del aporte práctico y corroboración estadística de las transformaciones logradas.

La lógica de la investigación se desarrolla a partir de **indagaciones teóricas y empíricas** en las cuales rige el **enfoque general dialéctico materialista del conocimiento**.

En el nivel teórico del conocimiento se utilizaron los métodos siguientes:

**Análisis bibliográfico:** Permitió realizar el estudio bibliográfico como aspecto esencial en la conformación del marco teórico referencial de la investigación y como sustento de las valoraciones realizadas, así como el estudio de los contenidos relacionados con la

justificación para la elaboración de una estrategia de gestión del desarrollo turístico sostenible del Centro Poblado de Sipán.

**Análisis histórico - lógico:** Posibilitó la aproximación a la evolución de los referentes teóricos del tema, analizar diferentes definiciones del turismo sostenible y profundizar en el desarrollo de su comunidad y el impacto con los pobladores.

**Enfoque sistémico:** Permitió el estudio del objeto de la investigación y su proyección, la determinación de nexos y las relaciones para determinar tendencias y regularidades.

Los procesos lógicos del pensamiento como el **análisis**, la **síntesis**, la **inducción**, **deducción**, **generalización**; como **métodos teóricos**, permitieron interpretar, procesar y sistematizar la información, para arribar a valoraciones y conclusiones acerca del objeto que se investiga.

Dentro del nivel empírico del conocimiento se destacan:

**Observación:** para la elaboración del diagnóstico del estado actual y evaluación de la gestión del proceso del turismo sostenible en el Centro Poblado Sipán; el cumplimiento de sus objetivos de la tesis, así como la constatación de manera presencial del estado de involucramiento de la población en el desarrollo de su comunidad.

**Entrevista:** proporciona datos importantes con relación a la investigación y al desarrollo del turismo en el Centro Poblado Sipán. La entrevista se realizó al Director del Museo de Sitio Huaca Rajada – Sipán: Arqueólogo Luis Chero Zurita.

**Encuesta:** teniendo como instrumento el cuestionario, técnica destinada a obtener datos referentes a los indicadores descritos en las variables, se facilitó determinar el aporte en donde se menciona la importancia de involucran a la población en la actividad turística conllevando al desarrollo. Además el instrumento fue el medio para el proceso de validación de contenido, metodología y pertinencia, aplicado a los expertos.

**Consulta de expertos:** permitió el proceso de validación de la propuesta elaborada y su metodología.

Dentro de los **métodos estadísticos** para el procesamiento cuantitativo de los datos en la determinación de regularidades en el objeto de estudio empleados se utilizó el software SPSS en su versión 21, entre los que destacan:

La **estadística descriptiva** que permitió evaluar los niveles de significación de los resultados para la selección de los indicadores en las variables.

La elaboración de gráficos, que ilustren los resultados.

Alfa de Conbrach: con el objetivo de medir el nivel de confiabilidad de los instrumentos (encuesta) aplicado.

**Tipo de investigación:** Mixta - Sociocrítica

El diseño de la investigación corresponde a un estudio explicativo pues va más allá de la descripción de conceptos; está dirigido a responder a las causas correspondientes al objeto socialmente estudiado (Sampieri, 2010). Asimismo es aplicada por buscar conocer para poder realizar, construir y modificar. (Grajales, 2000)

Además según el nivel de conocimientos que se adquiere, la investigación ocupa un carácter **Proyectiva-Propositiva**. En dicho estudio se propone el diseño de una ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL CENTRO POBLADO DE SIPÁN a partir del proceso de indagación. Dicha propuesta permitirá brindarle una solución a dicho problema desde la perspectiva profesional de la autora.

La **significación práctica** de los resultados se evidencia no solo en la transformación de la aplicación por etapas de la estrategia sino también de la participación e involucramiento

de la población a través de las conversaciones de sensibilización, dándoles a conocer como trabajar por un desarrollo turístico sostenible, y obtener beneficios.

La **novedad** de la investigación se revela en el aporte, el cual está estructura en etapas que permitan trabajar con la población del Centro Poblado de Sipán, y orientarlos en la participación y/o creación de negocios prestadores de servicios turísticos de calidad en beneficio de su comunidad.

**CAPÍTULO I**  
**CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

## CAPÍTULO I. CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEÓRICO

### 1.1 Fundamentación del proceso del turismo sostenible y su gestión.

Cada vez más las empresas muestran su preocupación por el desarrollo sostenible y equilibrado de la actividad turística, por lo que desde hace varios años se evalúa las tendencias de los turistas para estar acorde con lo que exigen; en la actualidad un turista se preocupa de que las actividades que realiza no perjudiquen el medio ambiente y que los servicios a utilizar también contribuyan con el desarrollo local.

La presente investigación hace mención a un tema fundamental como es la **gestión**; del cual más de un autor lo define como un proceso de funciones, sin embargo Amat, J. (2000) conceptualiza a la gestión como: *“El desarrollo de las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar”*, es decir la gestión abarca el proceso administrativo que conlleva a realizar un conjunto de actividades para lograr objetivos a través de sus cuatro etapas: planificación, organización, dirección y control.

Fayol, H. (1987), el padre de la administración considera a la gestión *“como un arte que tiene la persona para hacer las cosas, por lo que habla del realizar un conjunto de actividades para un determinado objetivo”*.

En su mayoría las investigaciones referente al desarrollo del turismo y el desarrollo local, tanto en el ámbito internacional, nacional y local, están orientadas a los principios del desarrollo turístico sostenible, esto quiere decir que la actividad turística deba traer consigo beneficios a la comunidad en donde se desarrolla como por ejemplo en lo económico a través del trabajo mejorar la calidad de vida, en lo ambiental con el cuidado del entorno y en lo social con la preservación de su identidad, sin embargo al analizar las investigaciones no se toma en cuenta a los dueños de las empresas prestadoras de servicios en cada lugar que se desarrolla esta actividad, que son los que

deberían contribuir desde su concepción en el cuidado del medio ambiente, apoyo a la comunidad e incremento de su cultura y consciencia de la población en donde se desarrollan, brindando servicios de calidad, que en conjunto con los atractivos del lugar puedan atraer más visitantes y turistas, lo que conllevaría a tener una actividad integrada.

Se muestran algunos estudios que anteceden a esta investigación, es el caso de la Revista Interamericana de Ambiente y Turismo, referente al turismo en Suesca – Colombia donde se investigó la importancia de la participación de la comunidad para el desarrollo turístico, lo que hace especular referente de la **gestión municipal**. (Luna, 2014)

### **Gestión Turística Municipal**

En esta investigación, la gestión turística esta a cargo de la Municipalidad de Zaña quien es el responsable de velar por el cumplimiento de su normativa y a donde pertenece el Centro Poblado Sipán que es el lugar de estudio.

Dentro del Art.2° de la Ley General de Turismo, que tiene como objeto promover, incentivar y regular el **desarrollo sostenible** de la actividad turística, siendo aplicada en los tres niveles: Nacional, Regional y Local, involucrando a diversos actores. (Ley General de Turismo N° 29408)

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), conceptualiza a la gestión turística Municipal como: *“Cadena de procesos desarrollados por el gobierno local para convertir un territorio en producto o destino turístico”*; conteniendo cuatro procesos fundamentales para su desarrollo.

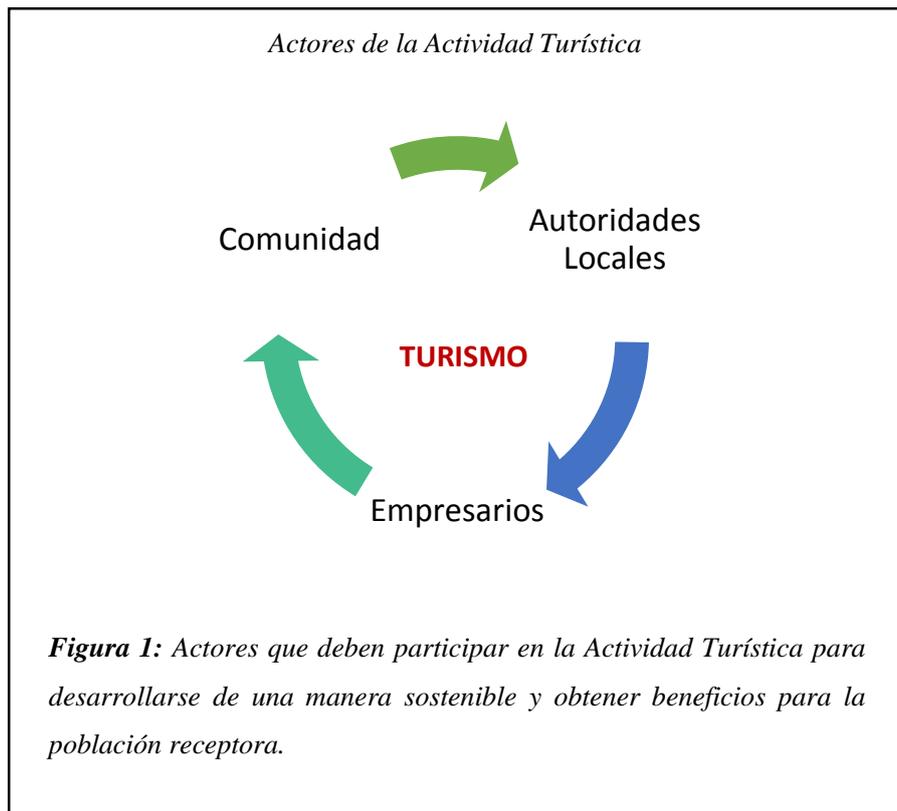
Asimismo se evidencia en el Manual de Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico Municipal en México, menciona que: *“El turismo en el municipio se concibe como la voluntad de todos los actores sociales implicados, lo que significa asumir un compromiso de colaboración y corresponsabilidad, buscando alcanzar los intereses*

*colectivos a partir de una meta común. Si el municipio se aísla significa, que los beneficios de la actividad turística no llegan a la población local, y que los impactos negativos del turismo no tengan control o respuesta que obligue a corregirlos”.*

Según los autores Oyarzún, E.; & Szmulewics, P. (1999): *“La gestión municipal, regional y en general de las administraciones públicas suelen ser determinantes en la calidad de un destino.(...) la competitividad sistémica requiere alta calidad de coordinación entre los privados, entre los públicos y entre los privados y públicos. Para ofrecer servicios de calidad y ser competitivos no basta con lograr estándares adecuados, los agentes involucrados deben estar sincronizados en tiempo.”.*

Asimismo Linares & Morales (2014) mencionan que el desarrollo turístico sostenible es un factor del desarrollo local lo que implica la importancia de las responsabilidades de los gobiernos municipales apoyando el enfoque integral y sistemático de la actividad turística en la que se vincula el ámbito económico, ambiental y social, para generar el desarrollo de la comunidad y manteniendo de la sostenibilidad en el futuro.

Como autora opino sobre la importancia de la participación en su conjunto de todos los entes involucrados para lograr un objetivo común, ya que la unión de sus funciones permitirá que este sistema de la actividad turística mantenga su equilibrio y mejora en el tiempo, por lo que lo visualizo de forma circular, con igualdad de importancia de cada uno de ellos, debido a que si uno falla o se excluye no se podrá ejecutar de una manera sostenible la actividad turística. Resaltando como parte principal a la población, para este del Centro Poblado Sipán debido al respecto que debemos tener por ser el lugar donde ellos viven y a quienes les pertenece la cultura y las actividades desarrolladas día a día.



*Fuente: Elaboración Propia de la Autora*

### **Gestión Turística Municipal en Zaña**

La actividad turística en la región Lambayeque es una fuente importante de ingresos y desarrollo, para lo cual se evidencia en el crecimiento de la creación de establecimientos de hospedaje categorizados y establecimientos de restauración destacando la gastronomía de la zona.

En la investigación se pudo recoger información referente a la Gestión Turística Municipal en Zaña a donde pertenece el Centro Poblado Sipán, se logró conversar con la Lic. Nathaly Burga Chávez, quien fue una de las creadoras de la oficina de Turismo dentro de este municipio que lamentablemente duro muy poco, al retirarse ella del cargo se cerró. Menciona que: “Por desconocimiento de las funciones del municipio y la mala gestión de fondos y funciones se tuvo que terminar con este logro”.

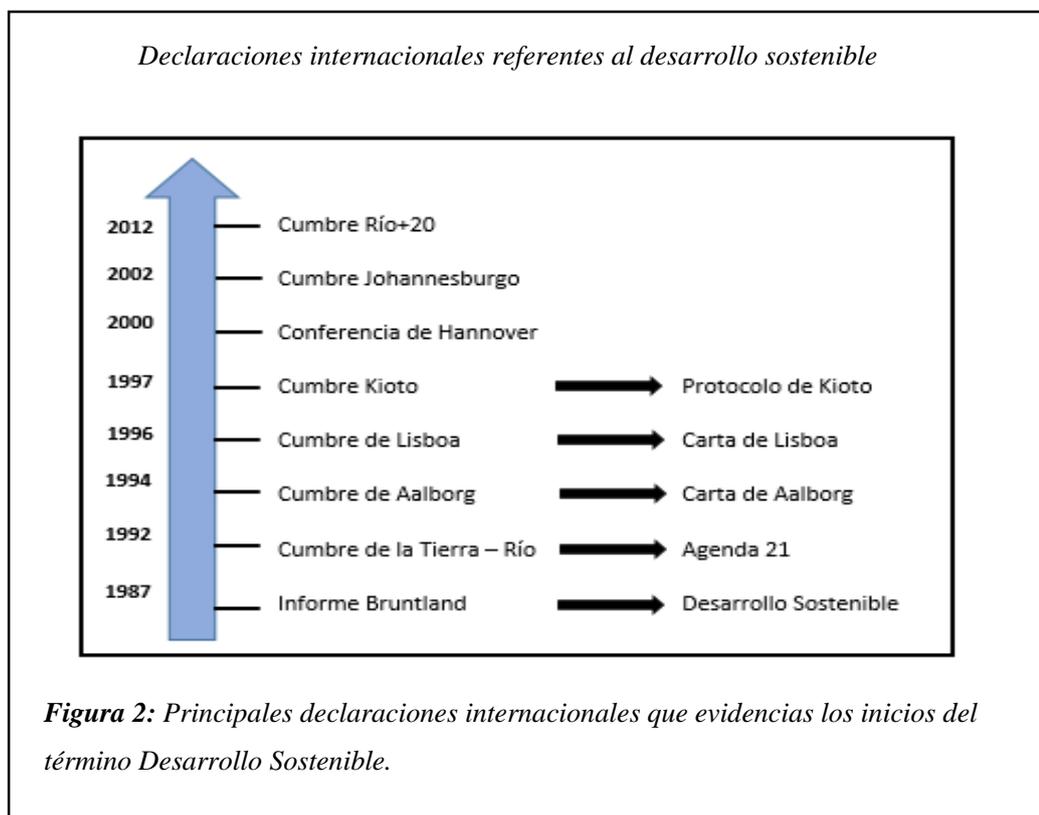
A opinión de la investigadora, recalcó la importancia de contar con la oficina turística dentro del Municipio, que es la instancia del gobierno más cercana a la población donde desarrollaremos la actividad turística, quien será la que nos ayudará a resolver problemas para poder brindar el mejor servicio a los visitantes y turistas con la finalidad de que permanezcan por más tiempo; sin dejar de la lado que tienen funciones en competencia del turismo sostenible, además regular los servicios destinados al turismo, en cooperación con las entidades competentes.

### **Desarrollo Sostenible**

La historia del desarrollo sostenible inicia en los años 70 cuando la defensa de medio ambiente surgió como tema importante en las agendas políticas de distintos países, sin embargo es cuando aparece oficialmente por primera en 1987 en Estocolmo, en donde la Comisión del Medio Ambiente de la ONU emitió un documento titulado "Nuestro Futuro Común" más conocido como el informe Brundtland, indicando la importancia de cambiar sus modalidades de vida o más adelante se iba a sufrir las consecuencias, y es cuando toma mayor importancia en 1992 al difundirse el concepto de desarrollo sostenible en la Cumbre de la Tierra - Río de Janeiro, aprobándose un programa de acción global para el desarrollo sostenible denominada Programa 21 (Agenda 21), que es una de las herramientas que permite iniciar el proceso de cambio, con la participación de la población para hacer una nueva forma de vida que escoge y sigue una comunidad local buscando la consecución de un modelo de comunidad sostenible.

Es así que han ido surgiendo cambios para perfilar el concepto de desarrollo sostenible hasta llegar a la Cumbre de Johannesburgo sobre el desarrollo sostenible (2002) donde se reafirmó al desarrollo sostenible como tema central en la lucha contra la pobreza y la protección del ambiente, y la cumbre de Rio+20 (2012) una oportunidad

para mirar hacia el mundo que queremos tener en 20 años, centrándose en dos temas principales: cómo construir una economía ecológica para lograr el desarrollo sostenible y sacar a la gente de la pobreza, y cómo mejorar la coordinación internacional para el desarrollo sostenible.



*Fuente:* Elaboración Propia de la Autora

Como en muchos conceptos importantes, existe debate referente a una definición exacta, sin embargo tomaremos como referencia la definición de la ONU (1987): “Desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”, los resultados de esta definición se han ido complementando y perfilando al pasar de los años (Cumbre de Río,1992; Cumbre de Aalborg,1994; Cumbre Lisboa,1996; Cumbre Kioto,1997; Conferencia de Hannover,2000; Cumbre Johannesburgo,2002; Cumbre Río+20,2012).

Linares & Garrido (citado por Carvalho & Viederman 1993) señalan que el desarrollo sostenible es un proceso de transformación en la que todos los ámbitos se armonizan y refuerzan el potencial presente y futuro, para poder atender las necesidades humana. Sin embargo se coincide con estos autores debido a que el desarrollo sostenible se ha generalizado como el desarrollo equilibrado y justo por lo que considero que es un proceso en el cual no necesariamente se brinde el mismo beneficio en los ámbitos social, ambiental y económico pero si se vea como un todo integrado que la suma de sus partes arroje un 100% y poder trabajar constantemente para el beneficios de los habitantes de la población.

Gallopín (2003) menciona que el concepto de desarrollo sostenible es diferente al de sostenibilidad, debido a que al hablar de desarrollo estamos hablando de un cambio gradual, por lo que no puede ser simplemente la perpetuación de la situación existente, sin embargo se tiene que evaluar qué es lo que se va sostener y que debe cambiar; la autora de la investigación coincide con Gallopín debido a que para iniciar el desarrollo sostenible se necesita un cambio de acciones y hábitos por ejemplo en los residuos de basura, contaminación, pero mantener la historia y cultura que identifica a cada zona con la finalidad de que las generaciones futuras puedan conocer y disfrutar de lo mismo e ir mejorando gradualmente.

### **Turismo, Actividad Sostenible**

Ilardo (2015) menciona al turismo como un positivo instrumento del desarrollo local ya que, es probablemente la única actividad que involucra a más actividades por lo que es importante cuidarla para mantener su existencia, lo que implica un interés compartido entre la población y los actores involucrados, reconociendo la potencialidad de la zona en la que habitan, por lo que si uno mismo no conoce lo que posee como se pretende el cuidado del patrimonio de la localidad y entenderá que es necesario la

planificación y preparación para recibir a la demanda turística, teniendo la oportunidad de implementar una oferta de calidad orientada a las experiencias lo que generará el fortalecimiento como destino turístico competitivo.

Otro autor que apoya al desarrollo local es Palmas (2014), sin embargo habla del turismo armónico como concepto global e integrador que genere beneficios sociales y económicos a la comunidad donde se desarrolla las actividades turísticas, además de la permanencia de los ecosistemas, el que se apoya en Serrano – Barquín (2008).

En Caldas-Colombia se realizó una investigación a los turistas que les gusta la naturaleza como ambiente para el descanso, teniendo en cuenta que es una de las tendencias del turismo actual y con base a las encuestas que se realizaron se pudo concluir con la creación de un plan de negocios que consistía en brindar alojamiento en cabañas turísticas en ambientes naturales teniendo en cuenta los principios del ecoturismo. (Rivera, Prieto & Cárdenas, 2011)

En el ámbito nacional, Casas, Soler & Pastor (2012) consideran que el turismo ha impulsado la participación de las comunidades locales sobre todo en países en vías de desarrollo, considerándose como una herramienta de lucha contra la pobreza, permitiendo la preservación del medio ambiente, del patrimonio y la identidad de las comunidades, aumento del PBI. En esta investigación se estudió el impacto del turismo en la economía regional de Cuzco (Perú), en que se resalta generar los servicios con calidad.

En el departamento de Lambayeque, PERTUR (2005) aborda dentro de la problemática del turismo regional la falta conciencia turística por parte de la población y autoridades, asimismo la falta de coordinación entre Dirección Regional de Turismo y los diferentes organismos lo que implica que trabajen cada uno objetivos diferentes

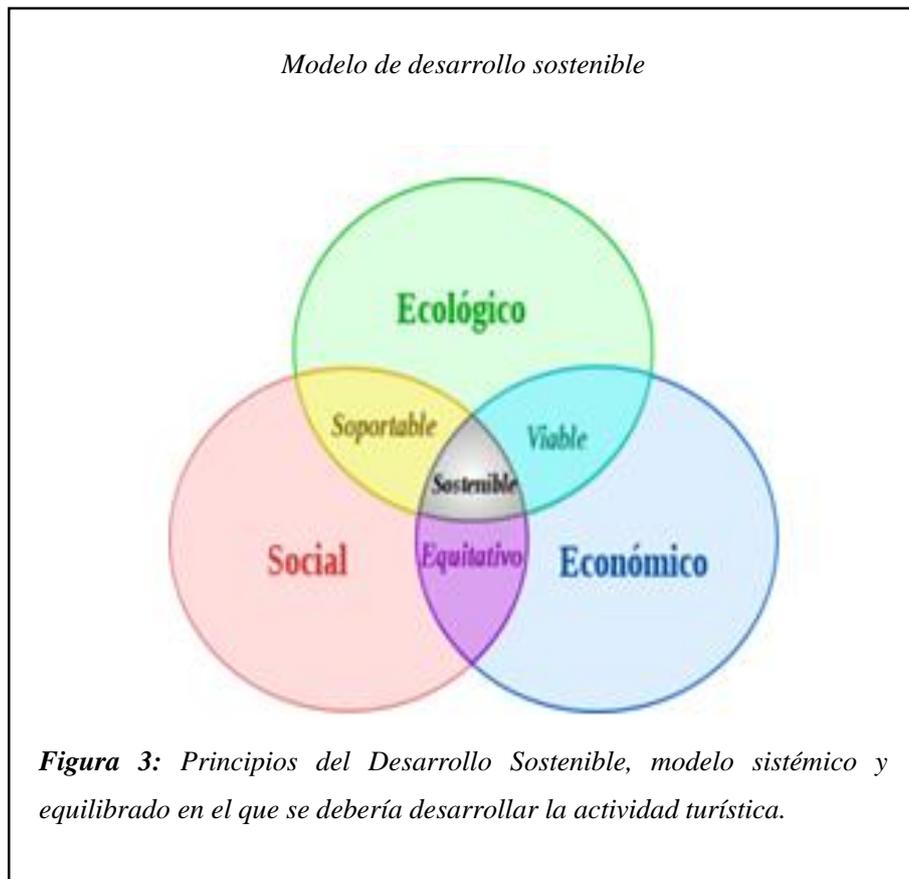
trayendo como consecuencia que se debilite el desarrollo de la actividad turística y la región no progrese.

### **Turismo sostenible**

La OMT conceptualiza al turismo sostenible como: *“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*.

Cardoso, Castillo & Hernández (2014) afirma: el turismo es un sector productivo que genera beneficios económicos pero también es una actividad que afecta a los entornos naturales, por lo que en 1999 la OMT desarrolló un código de ética global para el desarrollo responsable del turismo bajo una mirada de lo sostenible, esto incluye principios básicos para los actores involucrados en esta actividad.

La capacidad natural de los recursos es empleada para un sector productivo bajo el esquema de regeneración de los mismos recursos naturales; en donde, se reconoce la contribución que las personas y las comunidades, las costumbres y estilo de vida, aceptando que el turismo se debe manejar bajo un entorno de participación equitativa en el desarrollo económico guiado por los deseos de la gente local y las comunidades en las zonas de acogida. (Eber, 1992)

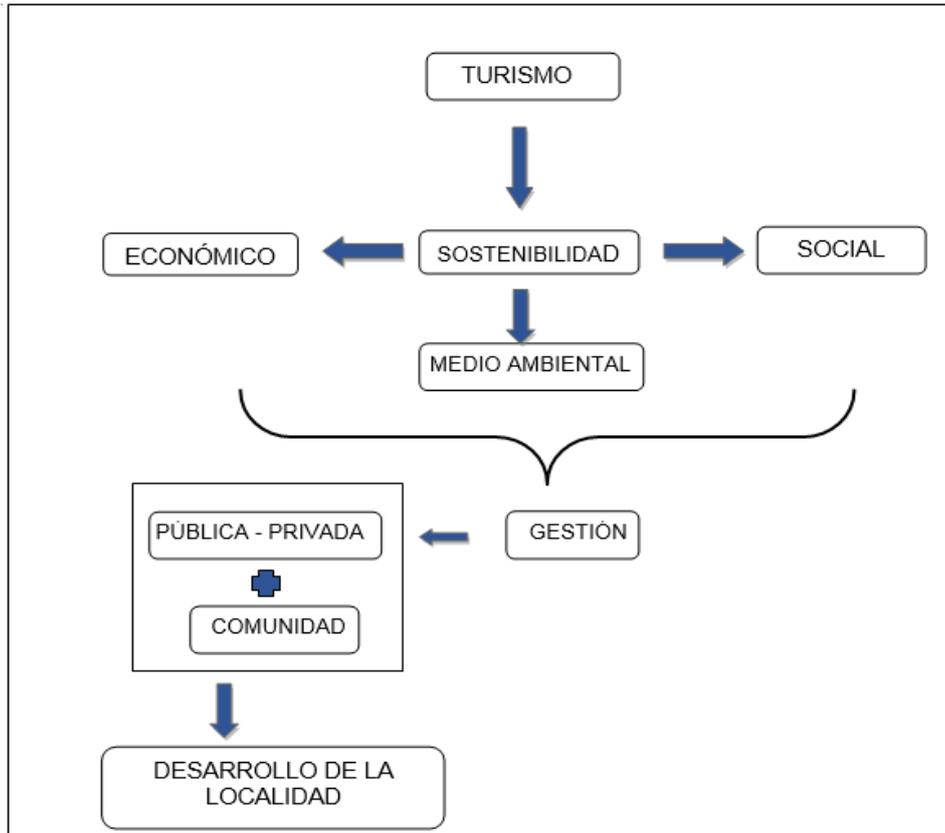


*Fuente:* ONU, 1987

Como se ha hecho hincapié en esta investigación, el turismo se tiene que ver como una actividad integrada y sistémica, lo que hace que se vea desde un enfoque positivo garantizando el bienestar en el tiempo.

La ausencia de una definición aceptada y completa ha generado confusión y la falta de atención al concepto de Turismo sostenible. Cardoso, Castillo & Hernández (citado por Berry & Ladkin, 1997; Swarbrooke, 1998)

*El turismo sostenible*



*Figura 4: El turismo y su permanencia en el tiempo, modelo integral de desarrollo del turismo en las comunidades.*

**Fuente:** Córdova & Sánchez (2012)

## Cuadro 1

### *Aporte de distintos autores a la concepción del Turismo Sostenible*

<b>Carta de Lanzarote (1995)</b>	Menciona que es turismo es un instrumento de desarrollo, y debe estar orientado a través de una estrategia de desarrollo sostenible.
<b>Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo (1998)</b>	Satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades.
<b>Cumbre de Johannesburgo (2002)</b>	Los representantes reconocen la importancia de la erradicación de la pobreza, y el manejo de los recursos naturales constituyen la base del desarrollo económico y social y son requisitos esenciales para el desarrollo sostenible.
<b>Ley General de Turismo N°29408 (2009)</b>	El desarrollo del Turismo debe procurar la recuperación, conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social, lo que contribuye a su permanencia en el tiempo.
<b>Casas, Soler, &amp; Pastor (2012)</b>	Menciona que el sector turístico se ha visto inmerso en un intenso proceso de potenciación de la participación de las comunidades locales en los países en vías de desarrollo que se materializan en iniciativas de turismo comunitario.
<b>Linares &amp; Garrido (2014)</b>	Añade las responsabilidades, poder de decisión y recursos del gobierno central a los gobiernos municipales, la construcción de capacidades necesarias para la participación activa y conjunta de los gobiernos y la sociedad en general
<b>Núñez (2014), Ilardo (2015)</b>	Importancia de la sensibilización y participación directa de la comunidad local hacia el sector turístico que pueda llegar a producir pertenencia e involucramiento; ya que, al mantener aislada a la población local de la práctica del turismo, se desestimula desarrollar y prestar servicios complementarios, necesarios para aumentar la oferta y asegurar su permanencia a largo plazo.

*Fuente: Elaboración Propia de la Autora*

En este contexto es importante señalar que la OMT (1994) indica que “Para los fines de la planificación y gestión en turismo se deben establecer los objetivos del desarrollo turístico y las políticas para que no se circunscriban a los meramente turísticos, sino que engloban otros de diversa naturaleza: económicos, ambientales, sociales y culturales, entre otros. Junto con ello, se debe garantizar la conservación actual y futura de los recursos turísticos al tiempo que se asegura su uso en el presente, integrar los objetivos del turismo con las restantes políticas de desarrollo socioeconómico y favorecer las relaciones del turismo con otros sectores, ofrecer una información rigurosa y útil para la toma de decisiones públicas y privadas, favorecer la coordinación de la amalgama de elementos que intervienen en el sector turístico, optimizar los beneficios económicos, ambientales y sociales del turismo, favoreciendo una buena distribución social de los beneficios y minimizando los posibles problemas derivados del turismo(...)”.

### **Consideraciones para desarrollar un Turismo sostenible**

Como es conocimiento de los involucrados en el sector turismo, no todo lo que involucra a esta actividad son beneficios, pese a la aplicación de un proceso de planeación y la preocupación por minimizar los impactos, se debe asumir el desarrollo de la actividad turística desde una perceptiva realista, por lo anterior mencionado al querer desarrollar un turismo sostenible debemos conocer los aspectos que trae la generación de esta actividad, según el Manual de Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico Municipal (SECTUR, 2014) y a criterio de la investigadora:

### **Aspectos Positivos del Turismo**

- Generación de empleos directos e indirectos – disminución de las migraciones.
- El incremento de ingresos económicos.
- Permanencia de las costumbres de la comunidad – Identidad Cultural.
- Mejora su estilo de vida.
- Sensibilización de la población y los turistas.
- Cuidado del medio ambiente.
- Mejoramiento de la infraestructura básica.
- Fomentar vínculos interinstitucionales entre los actores involucrados.
- Capacitación e innovación permanente.
- Impulso de pequeñas y medianas empresas.

### **Aspectos Negativos del Turismo**

- Incremento del consumo de agua, energía.
- Destrucción de paisajes.
- Aumento de la basura – contaminación del medio ambiente.
- Incendios forestales.
- Propagación de problemas sociales (prostitución, tráfico de personas, etc.).
- Sobrecarga de visitantes.
- Probable daños irreversibles al patrimonio cultural.
- Pérdida de la identidad cultural (transculturización).
- Probable alejamiento de la población.

## Dimensiones del Turismo Sostenible

En la actualidad la visión del desarrollo sostenible contiene la integración de las tres dimensiones: económica, ambiental y social. En el Manual CTN de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y de Calidad de los Servicios (2007) menciona:

a) **Dimensión económica:** la actividad turística repercute sobre la economía de todos los países porque de alguna u otra manera hay práctica de turismo en diversas zonas, por lo que se genera beneficios a los lugares visitados, y el gasto turístico contribuye al crecimiento de producto bruto interno, a la creación de empleos y disminución de la pobreza, la creación de nueva infraestructura lo que beneficia el desarrollo de la región.

b) **Dimensión ambiental:** implica el cuidado del medio ambiente ya que por naturaleza el turismo repercute ante este espacio, y puede generar impactos positivos y negativos que generen alguna alteración, lo que mucho dependerá de los cambios de hábitos de las personas.

El turismo ayuda en forma positiva al medio ambiente con la creación de áreas protegidas, generando proyectos de conservación tanto de flora como fauna, los tipos de turismo que se rigen a la naturaleza, adaptación de estándares de calidad, entre otros.

c) **Dimensión social:** podemos ver las relaciones que se establecen durante la estadía de los visitantes, ya que cada uno viene de una región, cultura y estilos de vida diferentes, por lo que es importante preparar a la población para generar un incremento de autoestima e identidad local, recuperación y conservación del patrimonio cultural, desarrollo de la comunidad.

Adicionalmente Artaraz (2002) resalta que esta dimensión está implícita el concepto de equidad, el cual se encuentran 3 tipos, en la primera indica considerar

los costes ante la demanda de las futuras generaciones, el segundo habla de inclusión en general (mujeres, discapacitados, etc) en la toma de decisiones que afecten lo económico, social y ambiental, y el último se trata de la equidad de países, favoreciendo a los que hasta el momento no han visto el avance.

## Cuadro 02

### *Impactos Generales del Turismo*

<b>Impactos Económicos</b>	
<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura física (aeropuertos, carreteras, complejos hoteleros, etc.)</li> <li>- Generación de empleos (directo, indirecto)</li> <li>- Generación de divisas</li> <li>- Incremento y perfeccionamiento de la artesanía nacional.</li> <li>- Incremento del número de personas bilingües.</li> <li>- Tecnología avanzada en la</li> <li>- comunicación (cable, teléfono, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución desigual de los ingresos generados por el turismo, tanto a nivel general como de las comunidades</li> <li>- La entrada de divisas (que se quedan en el país) como resultado de la actividad turística es mínima, por el sistema de "paquete todo incluido")</li> <li>- Desplazamiento de mano de obra de agrícola para el turismo</li> <li>- Competencia de productos extranjeros con los locales</li> <li>- Nivel salarial bajo con relación a las altas ganancias que genera el turismo.</li> </ul>
<b>Impactos Socio Culturales</b>	
<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rescate de los monumentos coloniales.</li> <li>- Difusión de la música folklórica</li> <li>- Mejora del nivel del conocimiento de lo autóctono en el aspecto cultural y social para ofertarlo al turista</li> <li>- Incremento del número de personas que aprenden otros idiomas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transculturación</li> <li>- Delincuencia en general</li> <li>- Enfermedades y vicios (prostitución, alcoholismo y drogadicción)</li> <li>- Pérdida de la identidad nacional.</li> <li>- Pérdida del uso de los lenguajes y dialectos nativos.</li> </ul>
<b>Impactos Ecológicos</b>	
<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de ingresos a la administración de las áreas protegidas</li> <li>- Reconocer la necesidad de obtener, ampliar y mejorar la calidad de información sobre las áreas naturales y/o protegidas</li> <li>- Reconocer la necesidad de una infraestructura básica para ofertar un mejor servicio</li> <li>- Conciencia nacional por la protección de muchas áreas naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Degradación de áreas naturales para la construcción de infraestructura turística</li> <li>- Degradación de áreas críticas dentro y fuera de las áreas protegidas, por el sobre uso</li> <li>- Contaminación en general</li> <li>- Incremento en la extracción y comercialización de especies de flora y fauna para ofertarlas al turista</li> </ul>

*Fuente: Tinoco Oscar (2003).*

## **Principales Declaraciones Internacionales Turismo Sostenible**

Se detallan a continuación las principales declaraciones internacionales, según la OMT:

- Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980)
- Carta del Turismo y Código del Turista (1985)
- Declaración de la Haya sobre Turismo (1989)
- Declaración de Río (1992)
- Carta de Lanzarote de Turismo Sostenible (1995)
- Agenda 21 para los viajes y el Turismo (1996)
- Declaración de Manila sobre los efectos sociales del Turismo (1997)
- Visión del Milenio (1998)
- Código ético Mundial para el Turismo (1999)
- Declaración de Lima (2001)
- Declaración de Québec sobre Ecoturismo (2002)
- Declaración de Joahnesburgo (2002)
- Declaración de Galápagos (2002)
- Declaración del Río Amazonas (2004)
- Declaración de Aruba (2007)

### **Prestación de servicios turísticos:**

Se ha buscado en la literatura, sin embargo no se ha encontrado una definición específica como tal, por lo que la autora ha creído conveniente determinarlo como el acto en que se brinda el servicio a los turistas y visitantes a través de los establecimientos prestadores de servicios.

## **Prestadores de Servicios Turísticos**

El crecimiento de la actividad turística acompañado de los gustos y preferencias acorde con las tendencias, hace que los prestadores de servicio puedan adaptar la oferta para una satisfacción de los turistas.

En el artículo N° 27 de Ley General de Turismo define a los prestadores de servicios turísticos como: *“Personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objetivo de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas”*.

(Ley General de Turismo N° 29408)

## **Características de los servicios turísticos**

Los servicios turísticos tienen una serie de particulares y características, los que presentan en el Manual CTN de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y de Calidad de los Servicios (2007):

- Intangibilidad, son experimentados hasta la prestación del servicio mismo.
- Consumo in situ, los clientes acuden a recibir el servicio y participa de la prestación del mismo.
- Inseparabilidad, los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo.
- Prestación personal, se cuenta con el servicio directo y personalizado.
- Variabilidad, la percepción del servicio no es igual para todos, ya que depende de las características de la persona.
- Percibibilidad, no son almacenados.
- no transmiten propiedad, se proporcionan en una temporada y es usado por la persona que lo adquiere.

## **Relación de Prestadores de Servicios Turísticos**

De acuerdo al anexo N° 1 de la Ley General de Turismo son prestadores los que realizan las siguientes actividades: (Ley General de Turismo N° 29408)

- Servicios de hospedaje
- Servicios de agencias de viaje y turismo
- Servicios de agencias operadoras de viajes y turismo
- Servicios de transporte turístico
- Servicio de guías de turismo
- Servicios de organización de congresos, convenciones y eventos
- Servicios de orientadores turísticos
- Servicios de restaurantes
- Servicios de centro de turismo termal y/o similares
- Servicios de turismo de aventura, ecoturismo o similares.
- Servicios de juegos de casino y máquinas tragamonedas.

Por lo que a opinión de la investigadora al desarrollar el turismo sostenible debemos mirar hacia tres aspectos: económico verificando la rentabilidad y los ingresos que genera el turismo permitiendo la conservación de los atractivos y brindando opciones de empleo, inversión y nuevas oportunidades de negocios; en lo social tenemos que tener en cuenta que los principales beneficiarios son los propios pobladores por lo que debemos involucrarlos y apoyarlos en la promoción y rescate de su identidad cultural, fomentando una conciencia turística; y en el aspecto ambiental se debe garantizar que el desarrollo turístico sea compatible con el mantenimiento del entorno en que se desarrolla, quiere decir cuidando los recursos naturales, conservando su patrimonio, supervisando la capacidad de carga.

## **Estrategia**

En la literatura se ha encontrado diversas definiciones referentes a la conceptualización del término estrategia, sin embargo empezaré por su definición etimológica: “Estrategos” o el arte del general en la guerra, procedente de la fusión de dos palabras: stratos (ejército) y agein (conducir, guiar), por lo que en tiempos antiguos los generales griegos dirigían las ciudades, asimismo la estrategia de un ejército se podría precisar como las acciones que realizan para alegar ante el enemigo, como también se apoya en el diccionario Larousse.

Por otro lado en el sitio web de Gestipolis se menciona Halten (1987): “Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica”.

En tanto al efectuarse el análisis de las definiciones se puede indicar que es determinación de las metas y objetivos básicos que se establecen en un determinado tiempo; implica el diseño de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos y metas, por lo que la estrategia permitirá definir qué hacer en un proceso de planificación que por lo general culmina en un plan estructurado que servirá como guía y en donde se plasmaran los métodos que aseguren el cumplimiento de las acciones, las mismas que deben estar claras desde el inicio.

Otros autores han definido la estrategia como una declaración de intenciones que tiene por objeto definir en qué escenario una persona y/o una organización desea ubicarse en el largo plazo. Implica tener una visión clara de hacia dónde quiero ir, dónde estoy en estos momentos, qué recursos tengo y cómo los ordeno para llegar allí y qué acciones debo implementar para lograrlo.

A opinión de la investigadora al realizar una estrategia nos obliga a pensar lo que tenemos a favor y en contra, para lograr nuestros objetivos, e identificar a partir de aquí los caminos, a seguir para alcanzarlos, ya que tenemos que considerar las ventajas y desventajas para tomar decisiones. Por lo que como bien lo mencionan los autores “estrategia constituye el centro del proceso de planificación, pues recoge los resultados previos, y establece a partir del análisis de la realidad presente, el camino a seguir en el futuro”.

## **1.2. Caracterización de los antecedentes históricos del proceso del turismo sostenible y su gestión.**

Referente a antecedentes históricos realizados en el Centro Poblado Sipán, no se puede dejar de mencionar a la ejecución del proyecto PRODESIPAN “Mejoramiento de la Calidad de Vida de las Comunidades de Huaca Rajada y Sipán y Desarrollo del Potencial Turístico” financiado por el Fondo Italo Peruano y ejecutado por Caritas Chiclayo, cuyo objetivo fue trabajar con las comunidades de Huaca Rajada y Sipán entre los años 2006 y 2009, su objetivo fue mejorar la calidad de vida de las poblaciones y desarrollar el potencial turístico de la zona. El proyecto buscó elevar los ingresos de la gente desarrollando las actividades turísticas, junto con la mejora de los servicios de agua y desagüe; para ello se capacitó en diversas actividades productivas y de servicios turísticos, de acuerdo a sus potencialidades y estimulando el flujo de visitantes a la zona

gracias a los aportes de las excavaciones arqueológicas en el complejo y los circuitos internos creados en la zona. Se construyó una infraestructura adecuada en las comunidades y en el complejo arqueológico, con la finalidad de mejorar el entorno paisajístico.

Sin embargo, se puede constatar en las visitas realizadas y a través de las conversaciones con los pobladores y el Arqueólogo Luis Chero Zurita, que este proyecto no alcanza a cumplir con todo su objetivo ya que, poco a poco los pobladores dejaban de asistir a los talleres por falta de motivación e interés, regresando a sus actividades diarias como siembra y crianza de animales.

En el estudio que realiza Cava (2012), referente al Turismo Sostenible como Herramienta para Mejorar el Desarrollo Turístico en la Comunidad de Huaca Rajada – Sipán, rescata el potencial del lugar y el reconocimiento en la parte arqueológica y cultural a nivel internacional para lo que realizó un diagnóstico de la comunidad, su oferta y demanda, teniendo como resultado que “... *no se está desarrollando de manera sostenible por falta de estrategias que integren el trabajo entre la comunidad, su representante y las autoridades del complejo arqueológico (...)*” pudiendo verificar también la inexistencia de una adecuada oferta turística que permita cautivar al turista con servicios de calidad.

Concluyendo que a pesar que actualmente la mayoría de los miembros de la comunidad no están siendo beneficiados por la actividad turística, son conscientes de las ventajas que pueden obtener de un turismo bien desarrollado, por lo que muestran disponibilidad para involucrarse en esta actividad y obtener beneficios como mejorar su calidad de vida a través de la generación de empleo, resaltando que se debe trabajar en el fortalecimiento de su identidad cultural y cuidado del medio ambiente.

## **CAPÍTULO II.**

### **JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y CARACTERIZACIÓN DEL CAMPO DE ACCIÓN**

## **CAPÍTULO II. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y CARACTERIZACIÓN DEL CAMPO DE ACCIÓN**

### **2.1. Justificación del Problema**

Esta estrategia de gestión va enfocada principalmente al desarrollo de la actividad turística de manera sostenible, que visto desde una perspectiva sistémica se planifique correctamente de acuerdo a las motivaciones del turista y las condiciones del lugar, lo que va a permitir cumplir con las expectativas del turista como lo menciona concepto del turismo sostenible dado por la OMT *“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*.

El MINCETUR, ejerce sus atribuciones ambientales a través de la Dirección Nacional de Turismo, instancia encargada de velar por la sostenibilidad socio ambiental del turismo conforme se aprecia en el artículo 64° del Reglamento de Organización y Funciones del MINCETUR; la misma que está comprometida con el manejo sostenible de la actividad turística, dentro de sus actividades ha elaborado los manuales de buenas prácticas ambientales del sector turismo (hospedajes, agencias de viaje y guías de turismo con el objetivo de incentivar la conciencia y responsabilidad de un turismo sostenible como parte de los planes de desarrollo de los prestadores de servicios turísticos y de los gobiernos regionales; sin embargo no se supervisa en su totalidad el desarrollo de estos así como falta trabajar en su actualización de contenidos ya que, desde mi perspectiva la actividad turística es diferente dependiendo la zona donde se desarrolle.

El turismo durante décadas está presentando un crecimiento continuo a nivel mundial, lo que conlleva a la creación de nuevos destinos y a su mejora constante por la alta competencia, debido a los gustos, preferencias y estilos de vida de los visitantes y turistas, lo que hace que las empresas prestadoras de servicios turísticos estén acorde con las nuevas tendencias del mercado, para poder atender y entender sus necesidades.

OMT (2015) menciona en su publicación “Panorama OMT del Turismo Internacional” las previsiones que realiza la OMT hacia el 2030 en donde muestra que las llegadas de turistas nacionales a escala mundial crecerán un 3.3% anualmente desde el 2010, asimismo las llegadas a América del Sur crecieron 5% y específicamente Perú un +2% lo que evidencia que se necesitará la creación de planta turística que cubra con las necesidades de sus clientes. Asimismo se cuenta con el estudio de PROMPERÚ (2014), realizado en el año 2013 donde se publican cifras correspondientes al motivo de viaje de los turistas extranjeros, el que fue por vacaciones y recreación constituyendo un 61%, las actividades más representativas es visitar la cultura con un 98% y la naturaleza con un 71% siendo el mejor prospecto de vacacionista extranjero, sin embargo para el año 2014 los turistas extranjeros que visitaron el Perú por vacaciones y recreación aumento al 62% evidenciado en perfil del turista extranjero 2014 (PROMPERÚ, 2015).

Asimismo se evidencia que en el vacacionista nacional tiene entre sus características viajar en familia para descansar y relajarse escogiendo lugares naturales el que estar representado por un 52%, y un 38% viaja en cualquier mes del año (PROMPERÚ, 2014).

Con lo antes mencionado podemos conocer que el turista de la actualidad posee una creciente capacidad de elección, que con ayuda de la tecnología le permite buscar información de los lugares a visitar, teniendo base sólida para poder indicar que las tendencias del turismo es buscar lugares tranquilos y alejados de la ciudad, sin dejar de

lado la armonía con el medio ambiente; lo que hace que el desarrollo turístico sostenible en lo que radica la importancia de esta investigación.

En Lambayeque se realizó un estudio a los turistas extranjeros que visitan este departamento, en donde el primer lugar visitado es Chiclayo, seguido de Sipán, y sus motivaciones es visitar sitios arqueológicos, observar paisajes y probar la gastronomía, perfil del turista extranjero que visita el departamento de Lambayeque (2014); el centro poblado de Sipán es reconocido mundialmente por los hallazgos del Señor de Sipán a cargo del arqueólogo Walter Alva Alva, por ende posee una riqueza cultural y turística muy importante, sin embargo tiene insuficientes instalaciones turísticas para recibir a visitantes y turistas que lleguen al complejo de Huaca Rajada, al museo de sitio o que realicen rutas o visitas aledañas, lo que dificulta el desarrollo turístico en el lugar.

En la comunidad existen algunos establecimientos que brindan el servicio de hospedaje y otros que brindan alimentación, los cuales según algunas experiencias brindadas por personas que han usado estos servicios indican que no quedaron satisfechas con la atención brindada, por lo que podemos mencionar que no cuentan con la calidad que se necesita para desarrollar la actividad turística, ya que los pobladores solo visualizan negocios para obtener ingresos pero no cuentan con capacitaciones e implementación necesaria para que brinden servicios de acuerdo a las tendencias del mercado (Cava, 2012).

Asimismo se cuenta con un Centro Turístico en el centro poblado cercano Huaca Rajada llamado Casa Sipán, lo cual solo abre sus puertas al público esporádicamente previa reservación según el evento a realizarse; otras experiencias cercanas a Sipán como Los Horcones de Tucume y el ecolodge “Huaca de Piedra” brindan servicios de alojamiento y restaurante en lugares rústicos y cercanos a atractivos turísticos como se evidencia en su página web, sin embargo aún cuentan con deficiencias en las condiciones

a la hora de brindar y ofertar su servicio, lo que hace que el turista o visitante no se quede por más tiempo.

Se conoce el gran potencial del centro poblado de Sipán en cultura, comida y la atención de su gente, pero mientras no se cuente con las instalaciones turísticas bien implementadas para la prestación de servicios turísticos de calidad no se podrá incrementar el desarrollo de la actividad turística en el lugar, lo que permita incrementar los ingresos a la comunidad.

**a. ¿Desde cuándo existe o se tienen referencias sobre este tipo de problema?**

**Antecedentes del problema**

Para la realización de esta investigación se procedió a buscar diferentes trabajos, publicaciones, tesis entre otro tipo de redacciones, que brinden un aporte a esta investigación, que tiene como punto central el desarrollo de un turismo sostenible en el Centro Poblado Sipán.

El concepto de desarrollo sostenible es muy utilizado en las últimas décadas, sin embargo Pierri (2005) menciona la Conferencia Mundial sobre el Medio Humano en Estocolmo (1972) como hito importante a nivel internacional que intento unificar los objetivos tradicionales del desarrollo con la protección de la naturaleza, contemplando los diferentes intereses de los países a nivel internacional. Lo que apoyó a la difusión internacional del concepto en la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo en Rio (1992), sumando importancia y dando comienzo a iniciativas institucionales.

Se puede indicar que el turismo es un instrumento que permite el desarrollo de las comunidades mediante su actividad, a base del desarrollo sostenible lo que permita lograr un crecimiento económico en la comunidad, aprovechando el ambiente o entorno del

lugar con una planeación armónica del turismo y ayudando a la población lo que se apoya en estudios precedentes. (Serrano, 2008)

A nivel local se ha podido observar que la deficiente formación de una conciencia turística por parte de autoridades y pobladores lo que debilita el desarrollo de cualquier actividad turística, como se sostiene en la problemática del turismo regional (PERTUR, 2005)., siendo un claro ejemplo que el centro poblado de Sipán no se desenvuelva como un destino integrado y sostenible que permita que la actividad turística se desarrolle en la mejores condiciones, trayendo consigo beneficios para los pobladores de la comunidad y el departamento de Lambayeque.

Con lo antes mencionado, es que radica la importancia de concebir negocios sostenibles para el turismo, dando motivación al presente trabajo de investigación que contribuirá a la prestación de servicios de calidad a través de una estrategia en base al desarrollo sostenible sirviendo como modelo regional además de motivar a la población del centro poblado de Sipán a que mejore su planificación como destino e implemente las condiciones de los servicios turísticos necesarios para el desarrollo turístico y lograr los beneficios que trae consigo esta actividad.

El siguiente aporte lo brinda el estudio realizado por Carlos Ojeda García titulado “PLAN DE NEGOCIO PARA LA APERTURA DE UNA HOSTERÍA ECOTURÍSTICA EN EL BOSQUE PROTEGICO TONGORACHI” – Universidad de las Américas, exponiendo como problemática la escasa planta hotelera orientada a la conservación del entorno en la provincia de Esmeraldas – recinto de Tongorachi lo que le ha impedido el desarrollo turístico.

Esta publicación nos brinda un gran aporte al resaltar la gran importancia de conservar y preservar nuestros recursos los que son fuentes de ingresos, conciencia social y ambiental, idealizando un turismo que puede ser desarrollado con un adecuado manejo

de los desechos sólidos garantizando un mínimo impacto, por lo que propone un plan de negocios con la finalidad de brindar al turista nacional y extranjero diferentes tipos de servicio como alojamiento, alimentación y recreación en un entorno natural.

Para ello se realizó un análisis situacional de la actual demanda turística a través de una investigación de mercado lo que le permitió determinar el grado de aceptación del plan.

#### **b. Estudios o investigaciones anteriores**

- **Proyecto PRODESIPAN “Mejoramiento de la Calidad de Vida de las Comunidades de Huaca Rajada y Sipán y Desarrollo del Potencial Turístico”**

##### **Descripción del Proyecto**

PRODESIPAN impulsó de manera adecuada el turismo en la zona en beneficio de sus habitantes de la comunidad de Huaca Rajada y Sipán, quienes hasta el momento habían sido simples espectadores.

El proyecto busca elevar los ingresos de la gente desarrollando las actividades turísticas junto con la mejora de los servicios de agua y desagüe; se capacitó en diversas actividades productivas y de servicios turísticos, de acuerdo a sus potencialidades y estimulando el flujo de visitantes a la zona gracias a los aportes de las excavaciones arqueológicas en el complejo y los circuitos internos creados en la zona. Se han formado asociaciones artesanales y agroindustriales, produciendo: artículos de cuero, corte y confección, serigrafía, apicultura e industrialización del fruto del algarrobo.

## **Objetivo**

Mejorar la calidad de vida de las poblaciones de Huaca Rajada y Sipán y desarrollar el potencial turístico de la zona. Este proyecto tuvo como socios estratégicos a la Unidad Ejecutora Naylamp y a la Universidad de Milán de Italia.

## **Conclusiones**

El principal resultado de este proyecto fue que los pobladores puedan ofrecer a los visitantes servicios de: alojamiento y restaurante, lo que permite ofrecer un servicio de mayor calidad, sumando la construcción del Museo de Sitio de Huaca Rajada y Sipán que idealizaba la atracción de más visitantes.

➤ **TURISMO SOSTENIBLE COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR EL DESARROLLO TURÍSTICO EN LA COMUNIDAD DE HUACA RAJADA-SIPÁN. (Cava, 2012)**

## **Problemática**

La comunidad de Huaca Rajada- Sipán por su riqueza cultural e importancia turística se ha convertido en uno de los lugares más emblemáticos de la región Lambayeque, sin embargo no se está desarrollando de manera sostenible por falta de estrategias que integren el trabajo entre la comunidad, su representante y las autoridades del complejo arqueológico; de modo que se equilibren los beneficios entre cada una de las partes. La ausencia de un plan ha dificultado un desarrollo turístico integral y ha formado una débil comunicación entre la población y las autoridades competentes lo que ha traído como consecuencia un malestar continuo que se traduce muchas veces en reclamos por parte de la comunidad que solo dificultan el desarrollo turístico del lugar, a esto sumándole la incipiente oferta turística.

## **Metodología**

La problemática, se trató a través de un diagnóstico del lugar; la percepción de las autoridades; la determinación de los posibles impactos generados por la actividad turística.

## **Conclusiones**

Se determinó que la oferta turística es incipiente, sin embargo cuenta con potencial que ayudaría a un desarrollo turístico.

La gran mayoría de los miembros de la comunidad no son beneficiados por la actividad turística que se realiza.

### **➤ PROYECTO MUNICIPIO TURÍSTICO SOSTENIBLE (2007) – ESPAÑA**

Mediante este proyecto que se viene desarrollado por la Secretaría General de Turismo con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) buscó promover e impulsar un turismo de calidad, respetuoso con el medio ambiente en España. Su principal objetivo fue que los ayuntamientos de 200 municipios turísticos del estado Español incorporen en la gestión municipal criterios de sostenibilidad que le permitan conservar y mejorar las características medioambientales de su entorno; lo cual es muy importante debido a que una buena gestión ayuda en la calidad del destino haciéndolo más competitivo y por ende mejorará la calidad de vida de la población.

No se debe olvidar que para poder implantar este sistema los gobiernos deben recibir un asesoramiento técnico por parte de las empresas consultoras especializadas las cuales los guíen y les den las pautas necesarias y es aquí donde el gobierno Español viene recibiendo asesoramiento directo de

la secretaría general de turismo mejorando así las condiciones del entorno de sus municipios turísticos bajo los parámetros de la sostenibilidad.

## 2.2 Diagnóstico del estado actual de la gestión del turismo sostenible en el Centro Poblado Sipán (Enero – julio 2016).

### Cuadro 03

#### *Análisis FODA del Centro Poblado Sipán*

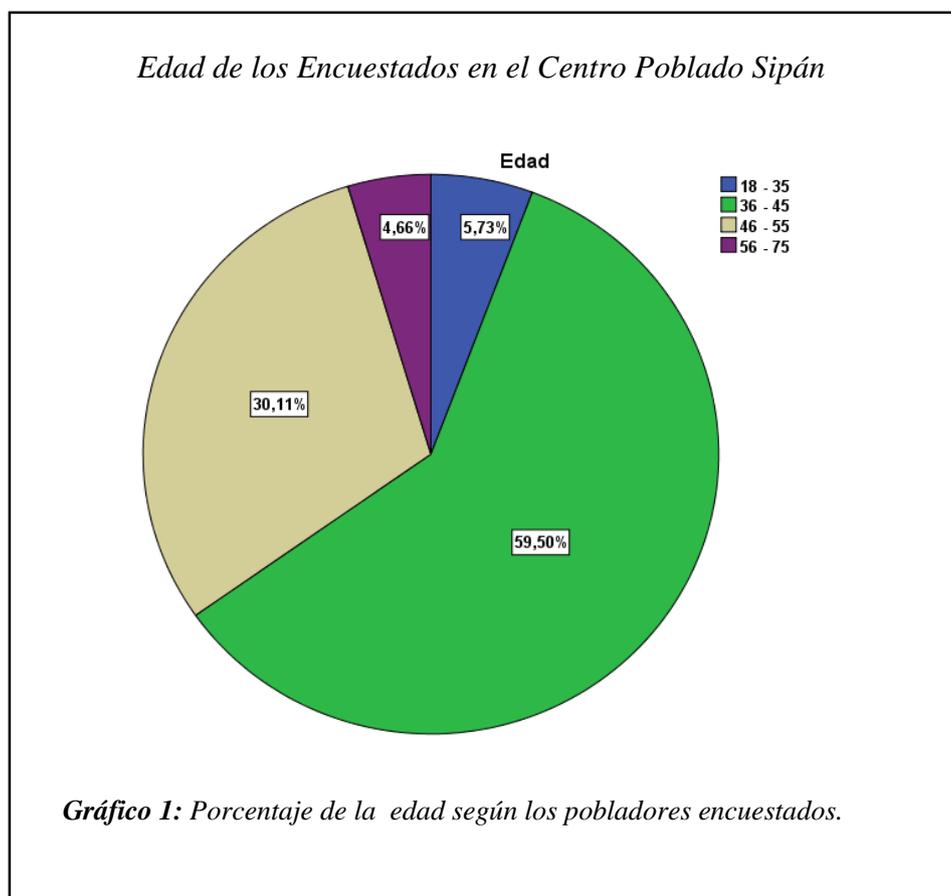
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
F1: Cercanía al Complejo arqueológico. F2: Presencia de un importante Museo de Sitio. F3: Afluencia de Turistas regularmente. F4: Forma Parte de Circuitos Turísticos. F5: Está vinculada a la Imagen que se ha ganado el descubrimiento del Señor de Sipán.	O1: Crecimiento del Turismo. O2: Desarrollo de diversos tipos de Turismo. O3: Existencia de leyes que protegen el Patrimonio. O4: Alianzas con universidades e institutos. O5: Tendencia del Turismo Sostenible.
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
D1: Carencia de una planificación Turística D2: Desconocimiento de la población en temas turísticos. D3: Deficiente gestión Turística Municipal. D4: Carencia de proyectos. D5: Falta de oferta turística bien estructurada. D6: Desconfianza de la población	A1: Pérdida de Identidad Cultural. A2: Contaminación ambiental. A3: Desastres naturales. A4: Problemas políticos y huelgas. A5: Delincuencia. A6: Deforestación. A7: Pérdida de oportunidades.

*Fuente: Elaboración Propia de la Autora*

Como se aprecia en el cuadro, no hay propuesta de mejora por parte de la Municipalidad lo que conlleva al desconocimiento de la población, pérdida de oportunidades e identidad cultural. Por lo que los especialistas en turismo deben de plantear proyectos de alternativa que ayuden a resolver estos problemas, rescatando al

Centro Poblado Sipán y siendo parte de paquetes completos que involucre el mayor tiempo de permanencia del turista.

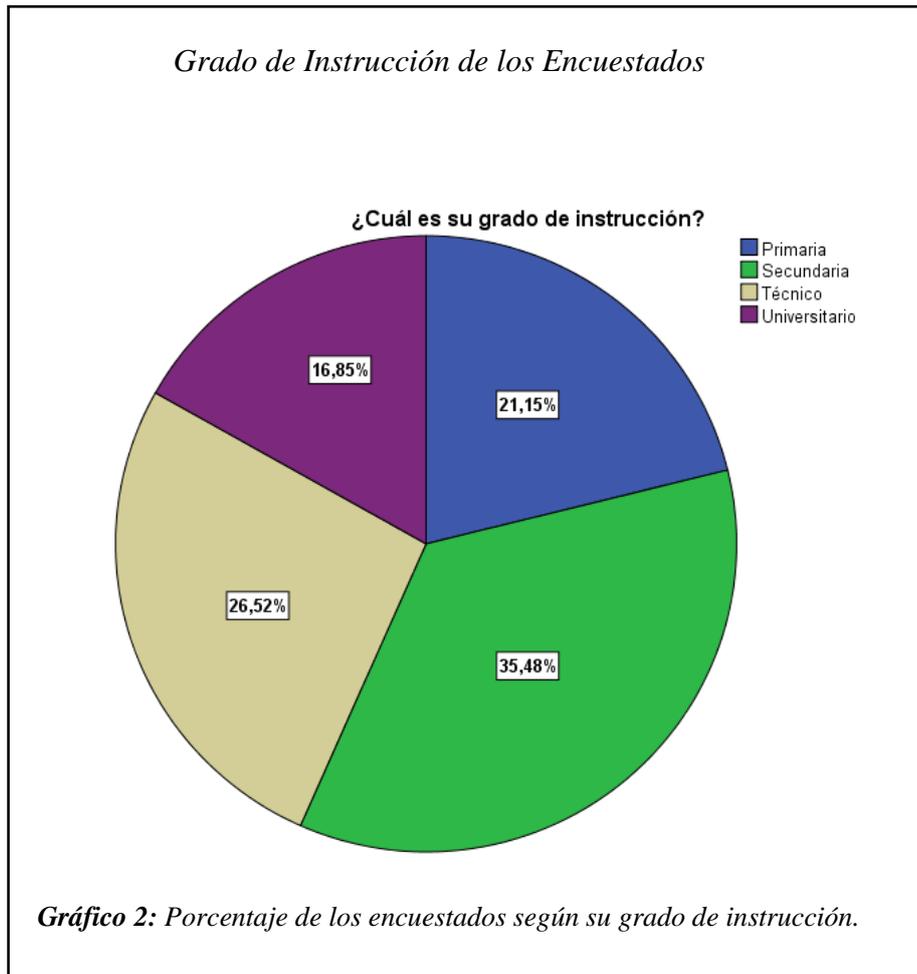
### Cuestionario para pobladores del Centro Poblado Sipán



*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Con la finalidad de conocer el pensar de cada poblador según el rango de edad, se puede apreciar que un 59,50% tienen una edad entre 36-45 años asimismo se consideraron los criterios de inclusión y exclusión para cumplir con lo establecido.

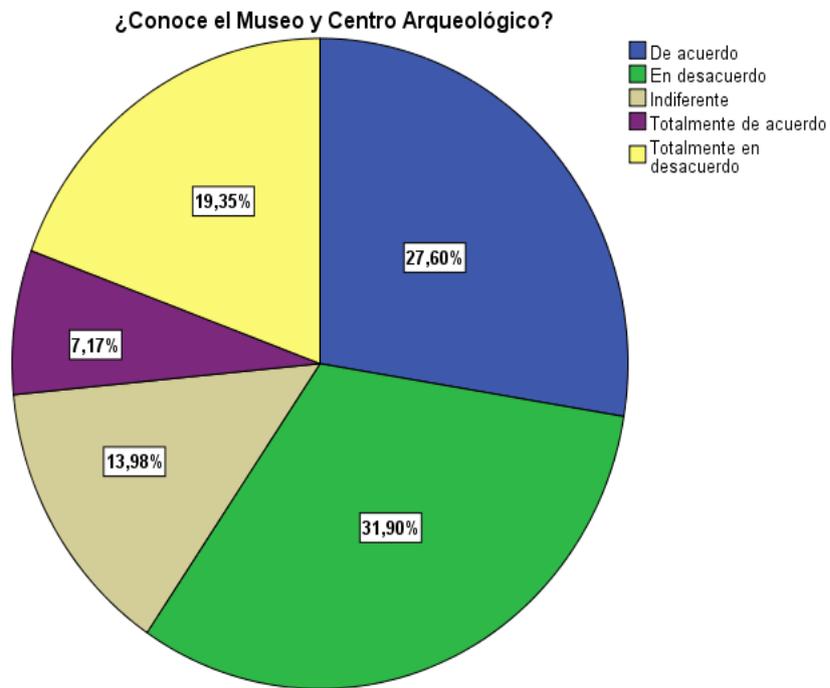
### Grado de Instrucción de los Encuestados



*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Los resultados indican que la mayoría de los encuestados solo cuenta con estudios de secundaria por lo que se evidencia la carencia de gestión en temas de educación, mientras que la minoría está cursando una carrera profesional en universidad teniendo que transportarse a Lambayeque, Pimentel y Chiclayo.

*Conoce Museo y Complejo Arqueológico e Historia*



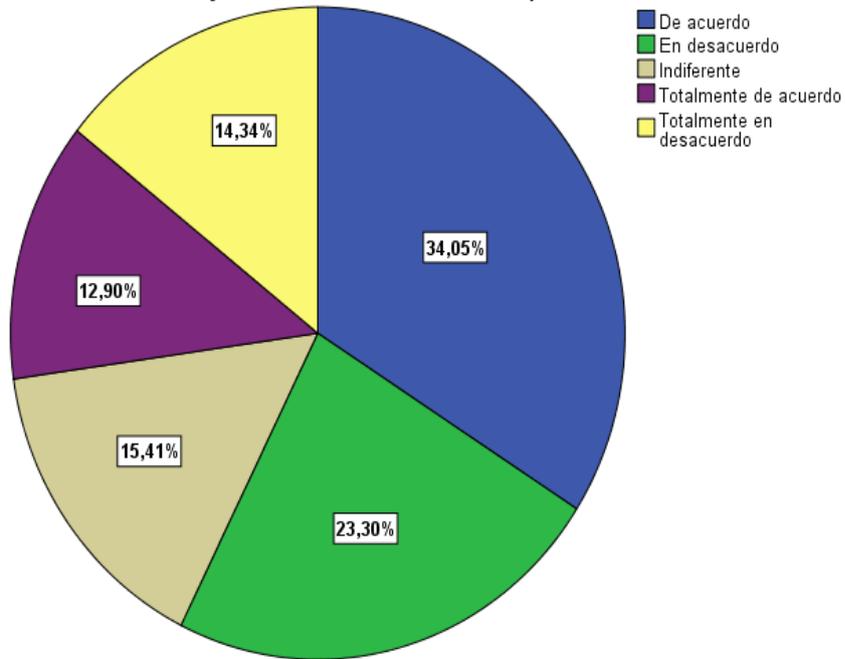
**Gráfico 3:** Porcentaje de los encuestados según su grado conocimiento del Museo y Complejo Arqueológico e Historia

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Los resultados indican que la población desconoce los principales y cercanos recursos al Centro Poblado, por lo que se evidencia la carencia de gestión por parte de la Municipalidad, esto hace que no se desarrollen negocios de turismo y se genere la pérdida de identidad por parte de la población.

*Presencia de Turismo en el Centro Poblado Sipán*

¿Recibe turistas en su Comunidad para desarrollar un turismo que ayude a mejorar la calidad de vida de sus pobladores?



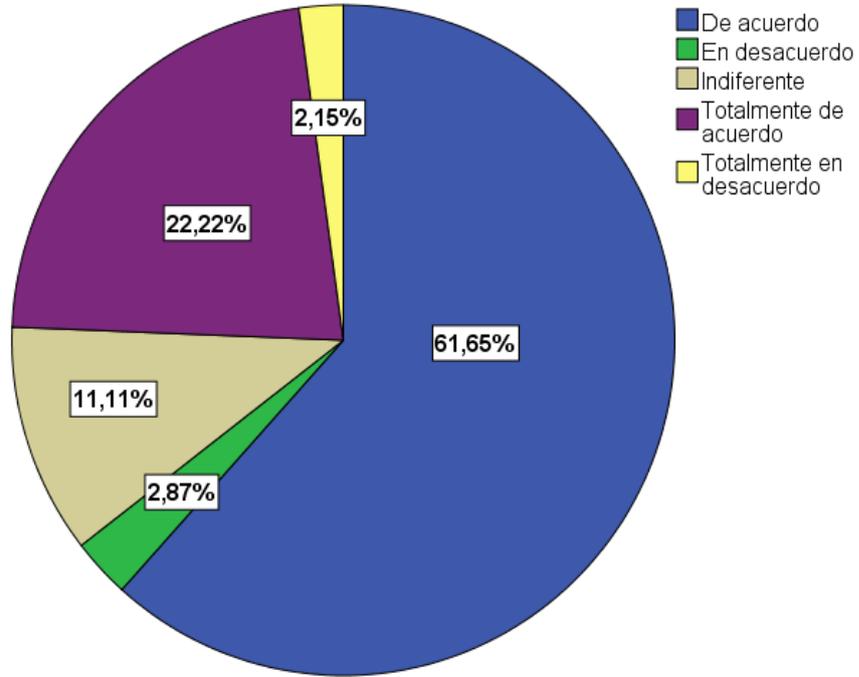
**Gráfico 4:** Porcentaje de los encuestados respecto a su opinión con la presencia de turismo en su comunidad

*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Los resultados muestran que se cuenta con presencia de turistas en el Centro Poblado, siendo una oportunidad que permita planificar el turismo y mejorar la calidad de vida de sus pobladores, teniendo como base la sostenibilidad de la actividad turística.

### Grado de Participación de la Población

¿Usted participaría del Desarrollo Turístico de su comunidad?



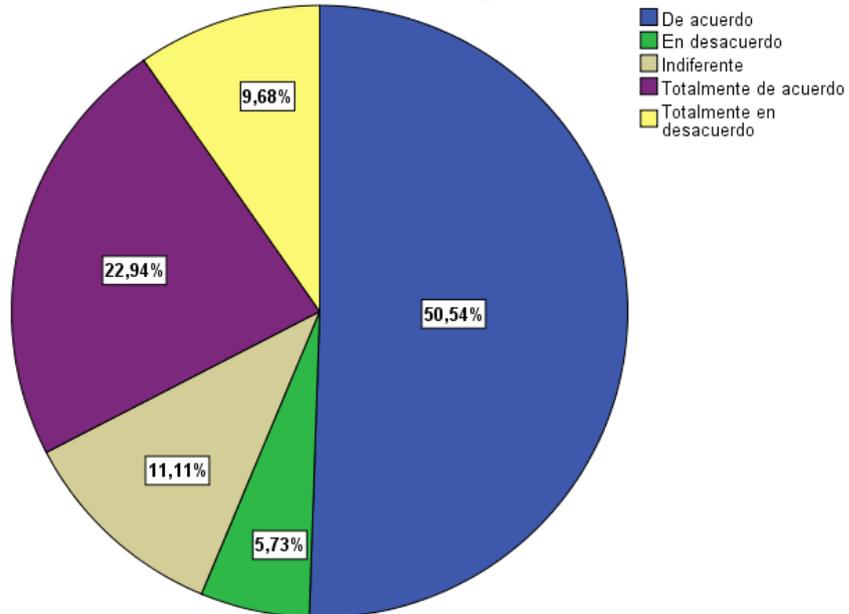
**Gráfico 5:** Porcentaje de los encuestados respecto a su participación en el desarrollo turístico de su comunidad

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Los resultados evidencian que la mayoría de los encuestados les gustaría participar en el desarrollo turístico sostenible de su comunidad, mostrándose muy entusiastas con la idea, lo que implica el primer paso para mejorar su calidad de vida.

### Interés en Desarrollar Negocios Turísticos

¿Estaría interesado en conocer como desarrollar un negocio turístico e incrementar sus ingresos?



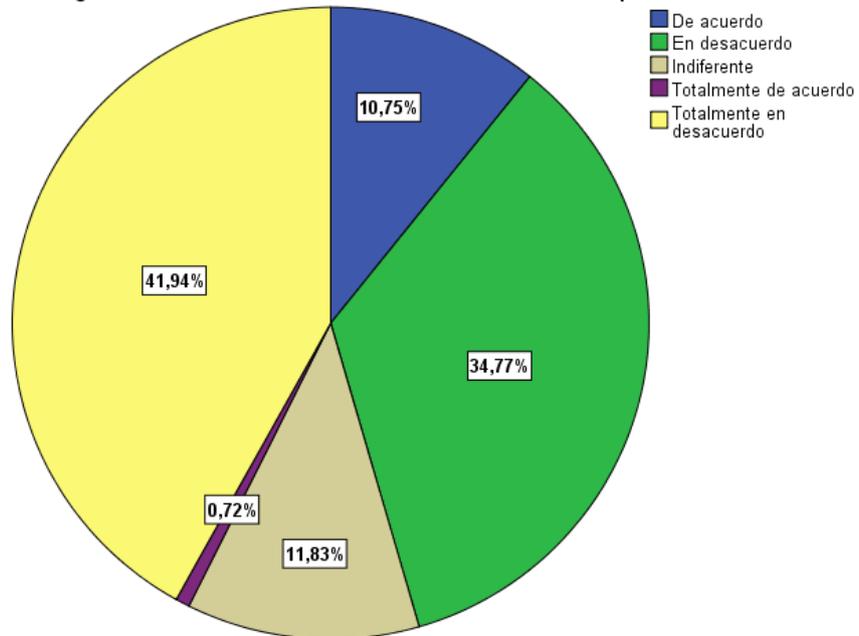
**Gráfico 6:** Porcentaje de los encuestados respecto al interés de desarrollar negocios turísticos en su comunidad

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Los resultados evidencian que la mayoría de los pobladores encuestados estarían interesados en desarrollar nuevos negocios que involucren al turismo y les generen ganancias para sus familias.

### Vías de Acceso

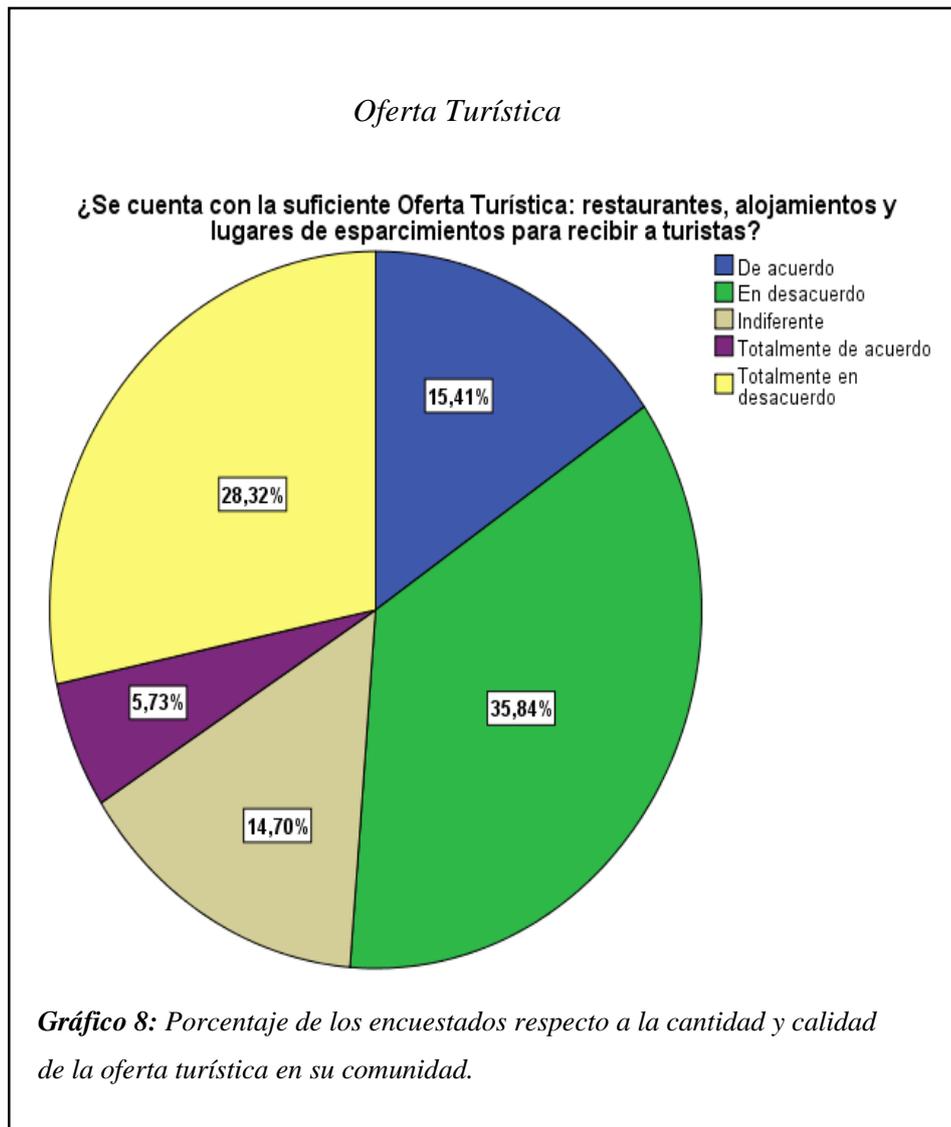
¿Las vías de acceso se encuentran en buen estado para el Turismo?



**Gráfico 7:** Porcentaje de los encuestados respecto al estado de las vías de acceso que usan para llegar al Centro Poblado Sipán.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Los resultados reflejan que la población no está satisfecha con las vías de acceso por encontrarse con huecos, baches y en deterioro en algunas partes del tramo hacia su destino, las mismas que deben utilizar diariamente.

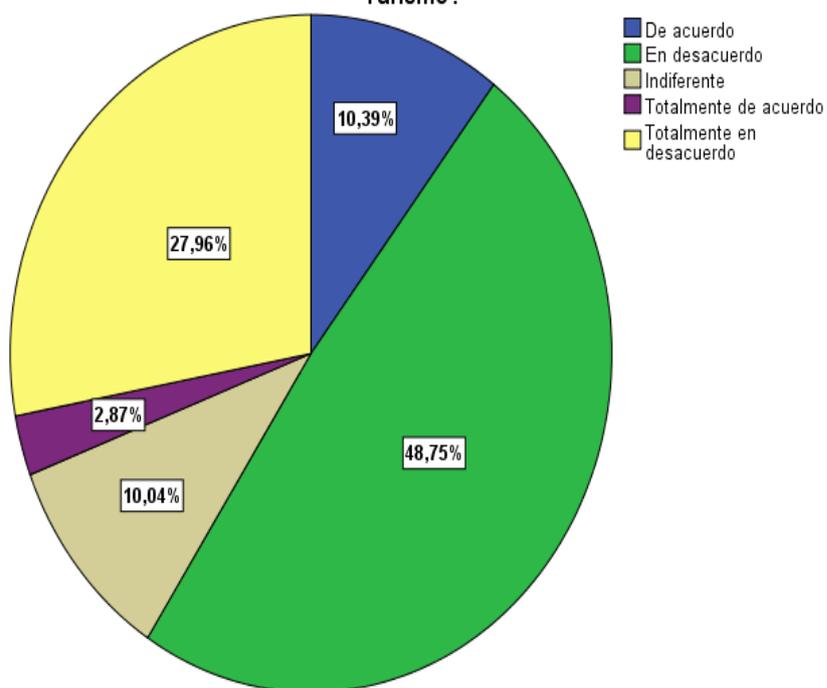


*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Los resultados evidencian que se carece de una oferta turística (Restaurantes, Alojamiento y lugares de esparcimiento) planificada y que cumpla con los estándares de calidad, esto limita la afluencia de turistas.

### *Gestión Turística Municipal*

¿Cree usted que la Municipalidad trabaja con la comunidad en beneficio del Turismo?



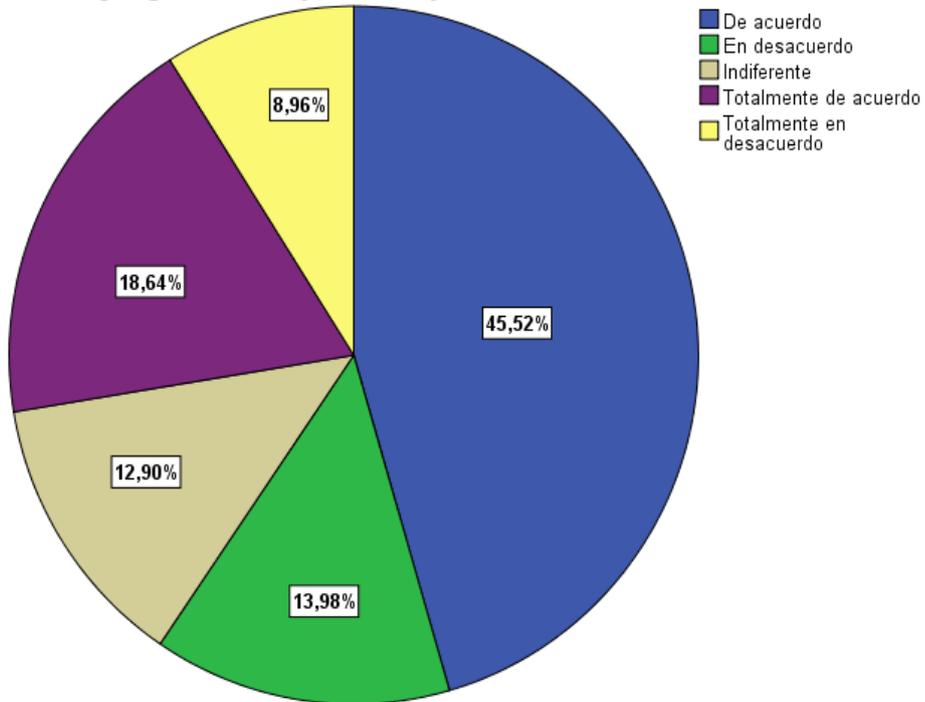
**Gráfico 9:** Porcentaje de los encuestados según la Gestión Turística Municipal en beneficio del turismo y la comunidad.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Los resultados evidencian la carencia de proyectos por parte de la Municipalidad lo que conlleva al aislamiento de la población y desconfianza en el crecimiento del Turismo.

### Mejora del Turismo

¿Le gustaría trabajar en la mejora del Turismo en su comunidad?



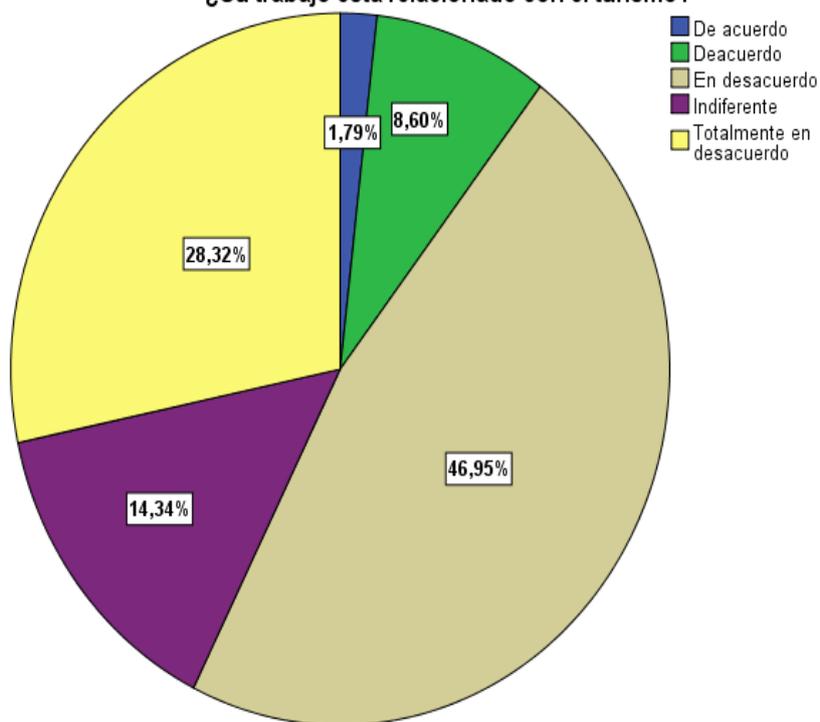
**Gráfico 10:** Porcentaje de los encuestados según su interés en mejorar el turismo en su comunidad.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Después de explicarles la finalidad de la investigación se evidencia en el gráfico que la mayoría le gustaría participar en la mejora del turismo en beneficio de su comunidad, en razón a mejorar su calidad de vida y de su familia.

*Trabaja en negocios turísticos*

¿Su trabajo esta relacionado con el turismo?



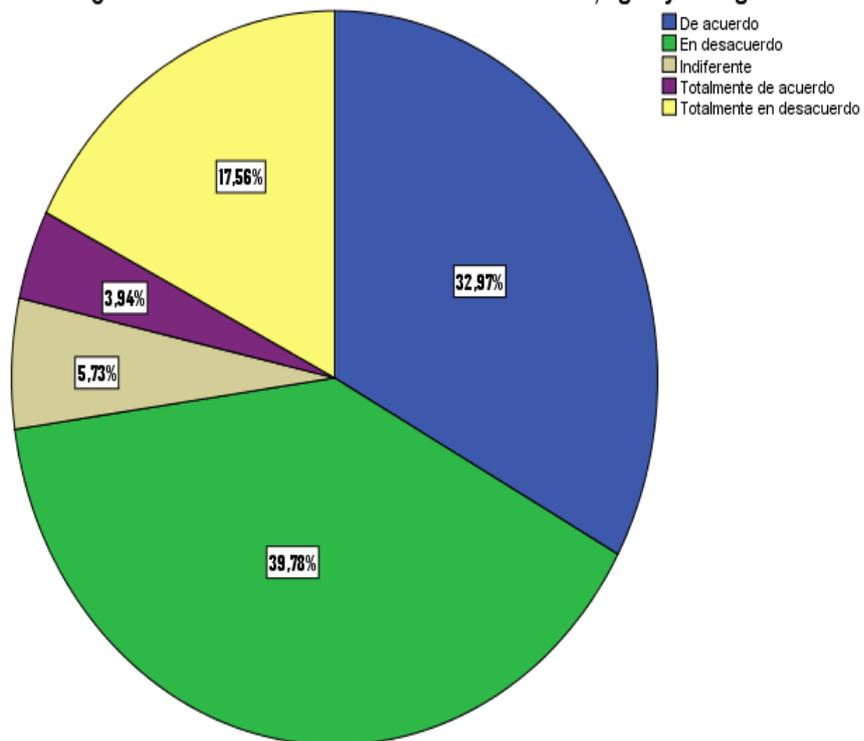
**Gráfico 11:** Porcentaje de los encuestados según tipo de negocios.

*Fuente:* Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Los resultados reflejan que la mayoría de los pobladores encuestado no cuenta con un trabajo que esté ligado al sector turismo, ya que su principal fuente de ingreso es la agricultura o algún pequeño negocio de comida sin las medidas necesarias.

### Servicios Básicos en su vivienda

¿Su vivienda cuenta con servicios básicos: luz, agua y desagüe?



**Gráfico 12:** Porcentaje de los encuestados respecto a los servicios básicos de su vivienda.

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pobladores del Centro Poblado Sipán.

Los pobladores no cuentan en su totalidad con servicios básicos completos, ya que el servicio de agua es brindado por horas lo que limita sus actividades y genera el peligro de enfermedades por mosquitos.

## **CAPÍTULO III.**

### **HIPÓTESIS Y DISEÑO DE LA EJECUCIÓN**

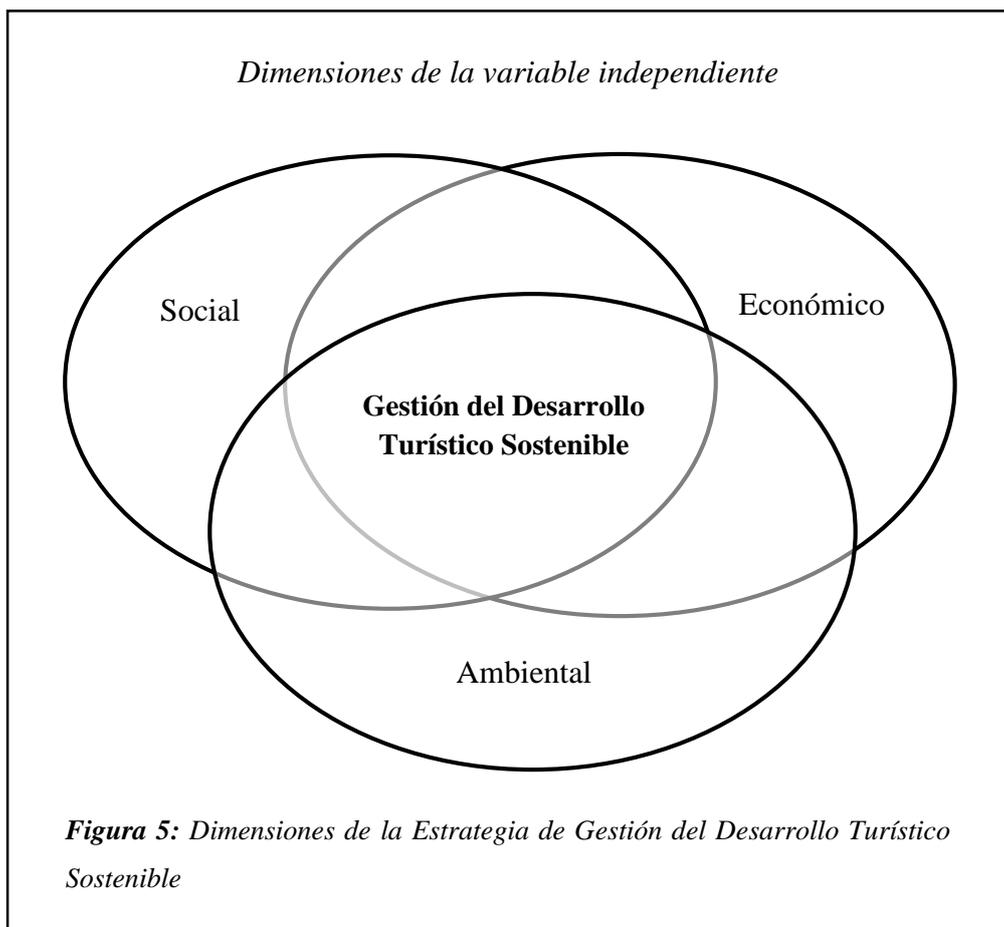
## CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y DISEÑO DE LA EJECUCIÓN

### 3.1. Definición de hipótesis:

Si se diseña una estrategia de gestión de desarrollo turístico sostenible desde una perspectiva sistémica que relacione las motivaciones del turista y las condiciones del lugar, entonces se contribuirá a la prestación de servicios turísticos en el centro poblado Sipán.

### 3.2. Determinación de las variables de la hipótesis

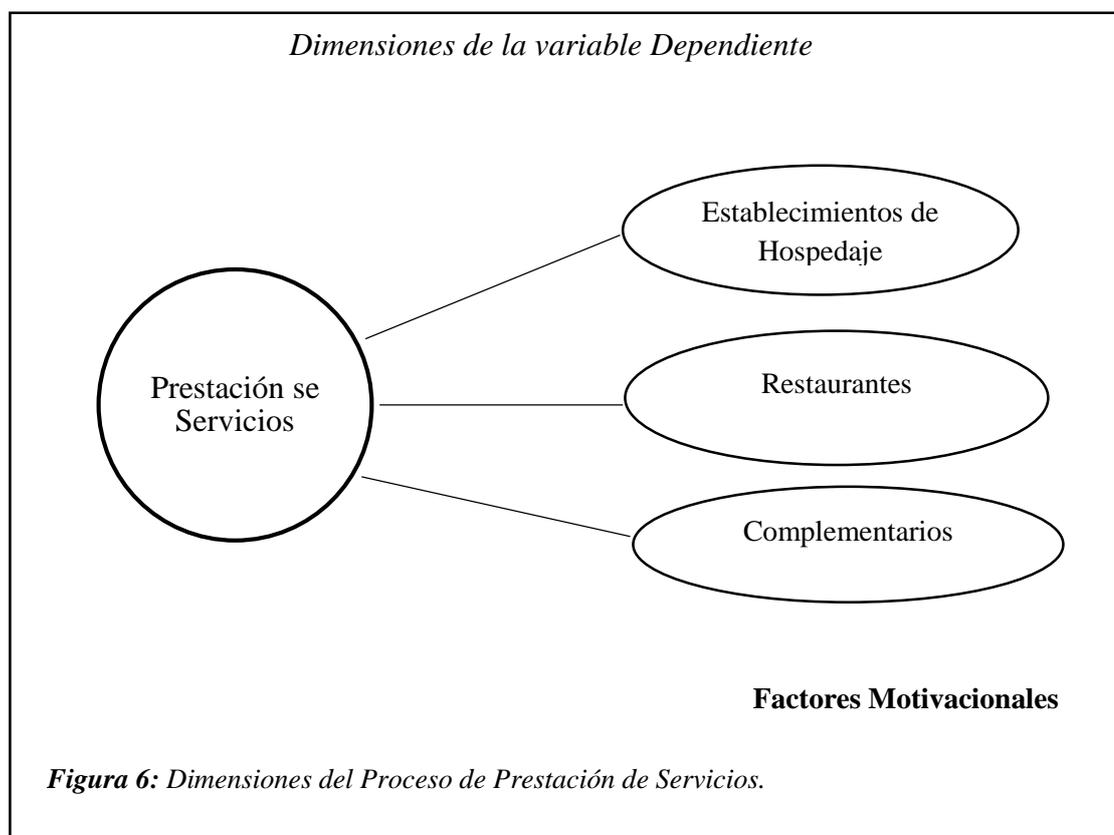
- **Variable Independiente: Estrategia de gestión del Desarrollo Turístico Sostenible**



*Elaboración: Propia de la Autora.*

El gráfico muestra las dimensiones de la variable independiente, las que se basan en los polares del Desarrollo Sostenible, las mismas que están unidas para poder desarrollar el turismo sostenible en el Centro Poblado Sipán.

- **Variable Dependiente: Proceso de la Prestación de Servicios**



*Elaboración: Propia de la Autora*

Como se observa en el gráfico las dimensiones de la variable dependiente se han clasificado de acuerdo a las dimensiones estudiadas, asimismo esto es posible por los factores motivaciones de los turistas lo que permite el desarrollo de la actividad turística.

### **3.2.1. Definición de las variables.**

**Estrategia de gestión del Desarrollo Turístico Sostenible:** El desarrollo turístico sostenible se desglosa de la definición de desarrollo sostenible, debido a que el turismo está creciendo al transcurrir los años se ha venido suscitando eventos en donde han dado importancia al cuidado del medio ambiente y desarrollo de las comunidades, por lo que la autora de la presente investigación define al desarrollo turístico sostenible como el proceso de reconocimiento del potencial de atractivos y adaptación a cambios para el beneficio de su comunidad, en donde se debe de planificar las condiciones en que se desarrolla la actividad turística teniendo en cuenta el beneficio económico, social y ambiental, reduciendo periódicamente los impactos y obteniendo el desarrollo local, viendo al turismo de una manera integrada. Lo antes mencionado se apoya en (Cardoso, Castillo & Hernández, 2014; Gallopín, 2003; ONU, 1987).

**Proceso de la Prestación de Servicios:** Para la prestación de servicios turísticos se debe asumir la responsabilidad de la gestión turística municipal y los autores involucrados; asimismo se manifiesta que este ente tiene temas que desarrollan el turismo y por ende las comunidades, obteniendo el desarrollo de local sostenible, a través de negocios rentables. (Ley de Municipalidades N°27972)

### 3.2.2. Clasificación de las variables.

#### Estrategia de gestión del desarrollo turístico sostenible para la prestación de servicios en el Centro Poblado Sipán

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ESCALA
<b>V. INDEPENDIENTE</b>  <b>ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE</b>	<b>Ambiental</b>	Generación de residuos sólidos	Volumen de basura generada	ordinal
		Uso racional de los recursos	Estado de conservación de los recursos	ordinal
		Consumo de energía	Pago mensual de energía por vivienda	continua
		Abastecimiento de agua	Pago mensual del servicio	continua
		Compromiso local	Grado de participación de la comunidad	ordinal
			Grado de participación Municipal	ordinal
			Grado de participación empresarial	ordinal
	<b>Económico</b>	Impacto económico local	Ingreso promedio	discreta
		Tasa de ocupación en servicios turísticos	Porcentaje de empleos generados por el turismo	continua
		Llegadas de Turistas	Promedio de turistas por temporadas	continua
	<b>Social</b>	Tasa de analfabetismo	Número de colegios en la comunidad	discreta
		Nivel de delincuencia	Porcentaje de robos en la comunidad	continua
		Participación de la comunidad en turismo	Nivel de satisfacción de la comunidad con la presencia de turistas	ordinal
Población local desempleada		Porcentaje de desempleo	continua	

<b>V. DEPENDIENTE</b>  <b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS</b>	<b>Establecimientos de Hospedaje</b>	Registro de establecimientos de hospedaje	Número de establecimientos de hospedaje	discreta
		Capacidad del establecimiento	Número habitaciones	discreta
		Calidad del servicio	Nivel de satisfacción del turista	ordinal
	<b>Restaurantes</b>	Atención de comensales	Número de comensales por temporadas	discreta
		Calidad del servicio	Nivel de satisfacción del turista	ordinal
	<b>Complementarios</b>	Condición de los medios de transporte	Estado de las pistas y accesos	ordinal
		Guías de Turismo	Número de Guías turísticas de la zona	discreta
		Percepción de los operadores locales	Porcentaje de operadores que reconocen la falta de servicios en el destino	continua
	<b>Factores motivacionales</b>	Atractivos turísticos	Número de atractivos turísticos	discreta
		Tipos de visitantes	Porcentaje de turistas que visitan por cultura	continua
			Porcentaje de turistas que visitan por naturaleza	continua
		Índices de Estacionalidad	Porcentaje de llegadas de turistas en temporada alta	continua
			Porcentaje de llegadas de turistas en temporada baja	continua
		Nivel de percepción del turista	Porcentaje de turistas que recomiendan el destino	continua
			Porcentaje de turistas que consideran la falta de servicios en el destino	continua

*Fuente: Elaboración propia a partir de Palma (2014) y Vinuesa (1998)*

### 3.3. Diseño de la ejecución

Se trabajó un tipo de investigación mixta, con diseño explicativa, y pre-experimental ya que permitió un acercamiento al problema que se investiga, facilitando las explicaciones causales del fenómeno.

#### 3.3.1. Universo

En la investigación se realizó con la población del Centro Poblado Sipán, la que tiene 1016 habitantes, según el último censo realizado por Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI (2007).

#### 3.3.2. Selección de técnicas, instrumentos e informantes o fuentes

##### Métodos

- El método que se empleará será **empírico** y mixto porque se va a combinar un componente cuantitativo que será un cuestionario y dos componentes cualitativos los cuales será la observación y la entrevista en donde corroborar lo la hipótesis de la investigación.
- **Método participativo:** Este método se empleó para generar un proceso de lluvia de ideas en relación a las diversas problemáticas que se presentaron en el centro poblado de Sipán, para escoger la problemática general y principal y obtener el tema a investigar.
- **Método del embudo:** Permitted conocer y así desarrollar la situación problemática del centro poblado de Sipán, asimismo la formulación del problema para una adecuada fijación de objetivos.

- **Método descriptivo:** Se utilizó para detallar la situación problemática de la realidad objeto de estudio, y para el diseño y estructuración de la investigación.
- **Método analítico - sintético:** Contribuyó a conocer la realidad actual del centro poblado de Sipán, para poder explicarlo en la presente investigación.
- **Inductivo – deductivo:** Sirvió de aporte para determinar las conclusiones en base a los resultados obtenidos y la propia interpretación de los datos.

### **Técnicas**

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

### **Instrumentos**

- **Guía de Observación:** Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis; siendo un elemento fundamental en toda investigación, siendo el primer instrumento en que se apoya el investigador.

Esta técnica contribuyó a determinar en las primeras visitas un bosquejo del problema existente en el Centro Poblado Sipán con respecto al desarrollo del turismo y los establecimientos de prestación de servicios referente a su servicio y comportamiento.

- **Entrevista:** es una técnica que contiene un cuestionario dirigido a un determinado tema, en este caso se aplicará al Arqueólogo Luis Chero Zurita, lo que se

evidenciará a través de la grabación contando con un soporte digital de las respuestas y evitar cualquier pérdida de la información.

- **Encuesta:** es una técnica destinada a obtener las opiniones de los pobladores del Centro Poblado Sipán, para ello se elaboró un cuestionario conformado por 02 preguntas de generales y 10 preguntas todas estas en la escala de Likert; ayudará a determinar la percepción de los pobladores referente al turismo en su comunidad.

### **3.3.3. Selección de muestra**

La muestra estuvo constituida por 279 pobladores que residen en el Centro Poblado Sipán.

El Tipo de muestreo fue probabilístico.

#### **Muestreo Probabilístico**

El muestro probabilístico aleatorio simple se tomará en cuenta en este trabajo de investigación porque todos los pobladores del Centro Poblado Sipán, tienen la probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Bolaños, C. (2012)

## Calculo de la Muestra

$$n = \frac{N * Z^2 p * q}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1016 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(1016 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{976}{3.5}$$

$n = 279$
-----------

### Donde:

Z = 1.96 (Nivel de Certeza, bajo la curva normal)

p = 0.5 (Probabilidad de éxito)

q = 0.5 (Probabilidad de Fracaso)

e = 5% - 0.05 (Nivel de error)

N = 1016 (Población)

### Criterios de Exclusión:

- <= de 18 años
- >= de 75 años
- Pobladores que residan < 5 años en el centro poblado Sipán
- Pobladores del centro poblado de Huaca Rajada.

Se tomó en cuenta los criterios de exclusión para elegir al encuestado, en donde formará parte de la muestra la persona que tenga 18 años de edad como mínimo por ser mayor de edad y tener autonomía en elegir el sector laboral y personas que no pasen de los 75 años de edad, asimismo se tomaran en cuenta aquellos pobladores que residan mayor a 5 años en el centro poblado Sipán considerándose para la autora tiempo mínimo para conocer la realidad en la que viven, por último no se tomará en cuenta a los pobladores del centro poblado aledaño para poder tener una información exclusiva del centro poblado estudiado.

#### **3.4.4. Forma de tratamiento de los datos**

En la presente investigación se trabajó con un tipo de investigación mixta sociocrítica con un diseño - explicativa, pre-experimental ya que al inicio se obtuvieron los datos que permitieron el diseño de la estrategia.

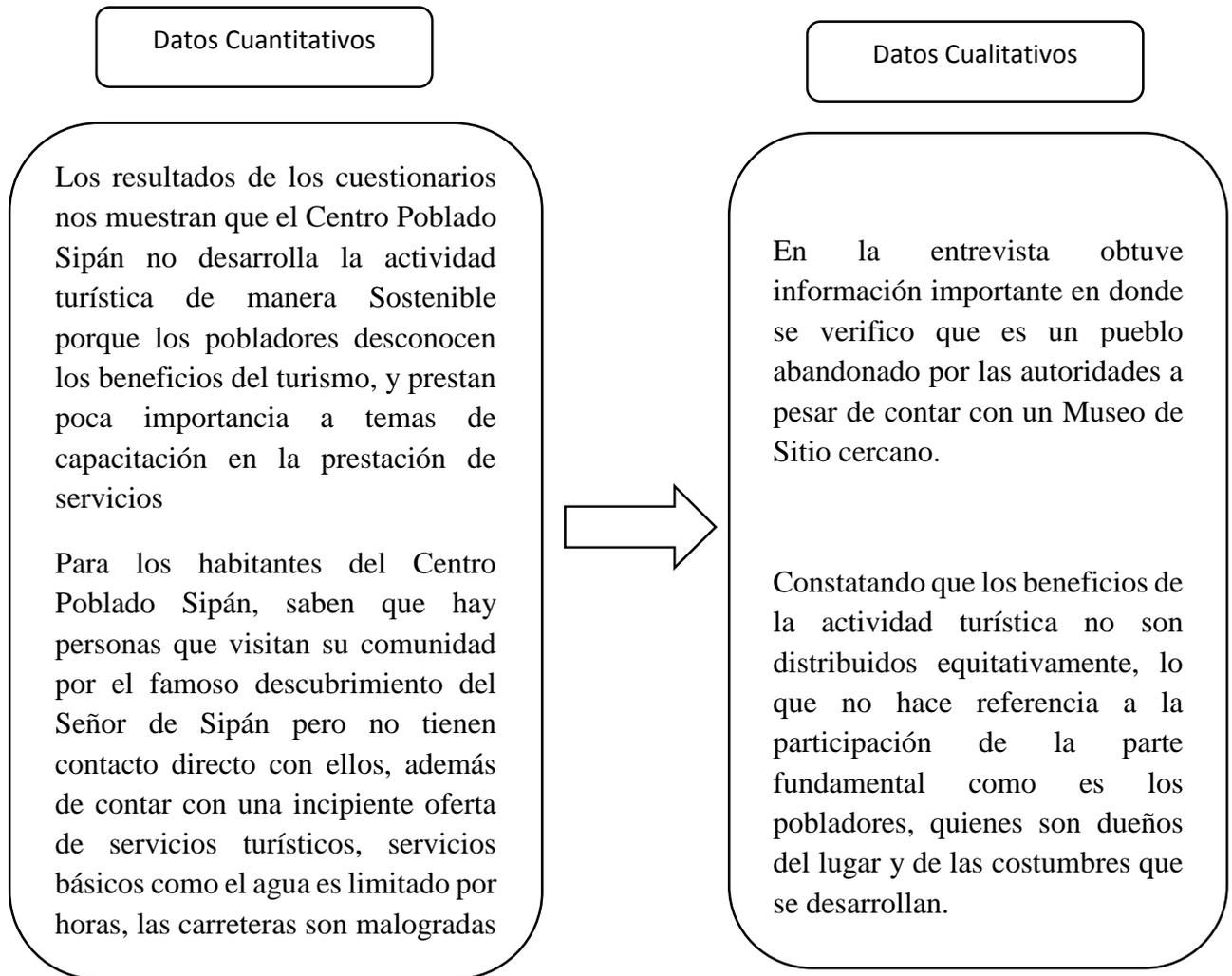
El proceso de tratamiento de datos se llevará a través de herramientas estadísticas del programa SPSS, el cual es de mucha utilidad para las investigaciones que nos permite saber acertadamente la prueba de confiabilidad, la contratación de Hipótesis, tablas y gráficos que serán resultado de los instrumentos aplicados para posteriormente analizarlos e interpretarlos.

#### **3.3.5. Forma de análisis de las informaciones**

La presentación de los resultados se realizará mediante tablas y gráficos estadísticos, los que permitan desarrollar un análisis socio – crítico.

Para poder comparar el resultado de los diferentes instrumentos se ha decidido escoger el diseño explicativo, el cual se realiza en dos etapa, define una primera fase que es cuantitativa, seguida de una fase cualitativa que permita la interpretación de los datos. En otras palabras, el propósito de este diseño es que los datos cualitativos ayuden a explicar o construir sobre los resultados de la fase cuantitativa (Creswell & Plano, 2007).

## Diseño Explicativo



### Conclusión:

Para que se ejecute un turismo con igualdad de oportunidades para todos, es decir equilibrado en el Centro Poblado Sipán debe basarse como la OMT lo pide en el desarrollo del turismo sostenible lo que implica trabajar tanto el aspecto económico que es fundamental para el crecimiento pero involucrando a la población local de donde se desarrolla dicha actividad, en armonía con el entorno para su conservación tanto del recurso como de la identidad de la comunidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONSTRUCCIÓN DEL APORTE PRÁCTICO**

## **CAPÍTULO IV. CONSTRUCCIÓN DEL APORTE PRÁCTICO**

### **4.1 Fundamentación del aporte práctico.**

#### **Estrategia de Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible para la Prestación de Servicios en el Centro Poblado de Sipán.**

##### **I. Introducción**

Como aporte a este trabajo de investigación se ofrece una estrategia de gestión, la que tiene como respaldo a las políticas turísticas que nos proporciona el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) que orientan al desarrollo del turismo sostenible en el Perú, los mismo que están en relación con los objetivos estratégicos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), sin embargo tomaremos las dos primeras políticas que son pilares de la presente investigación:

1. El turismo sostenible se constituye como base del desarrollo integral del país, promoviendo el uso responsable de los recursos culturales y naturales, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales y fortaleciendo su desarrollo social, cultural, medio ambiental y económico.
2. La diversificación y ampliación de la oferta turística del país, se orienta hacia el desarrollo de productos turísticos innovadores que respondan a las exigencias de la demanda nacional e internacional.

A continuación se ofrece en la estrategia de gestión una serie de contenidos divididos en seis etapas:

- Etapa I: Autoevaluación y Sensibilización
- Etapa II: Integración a negocios turísticos
- Etapa III: Comité Turístico Municipal
- Etapa IV: Talleres Formativos
- Etapa V: Planeación del Complejo Turístico

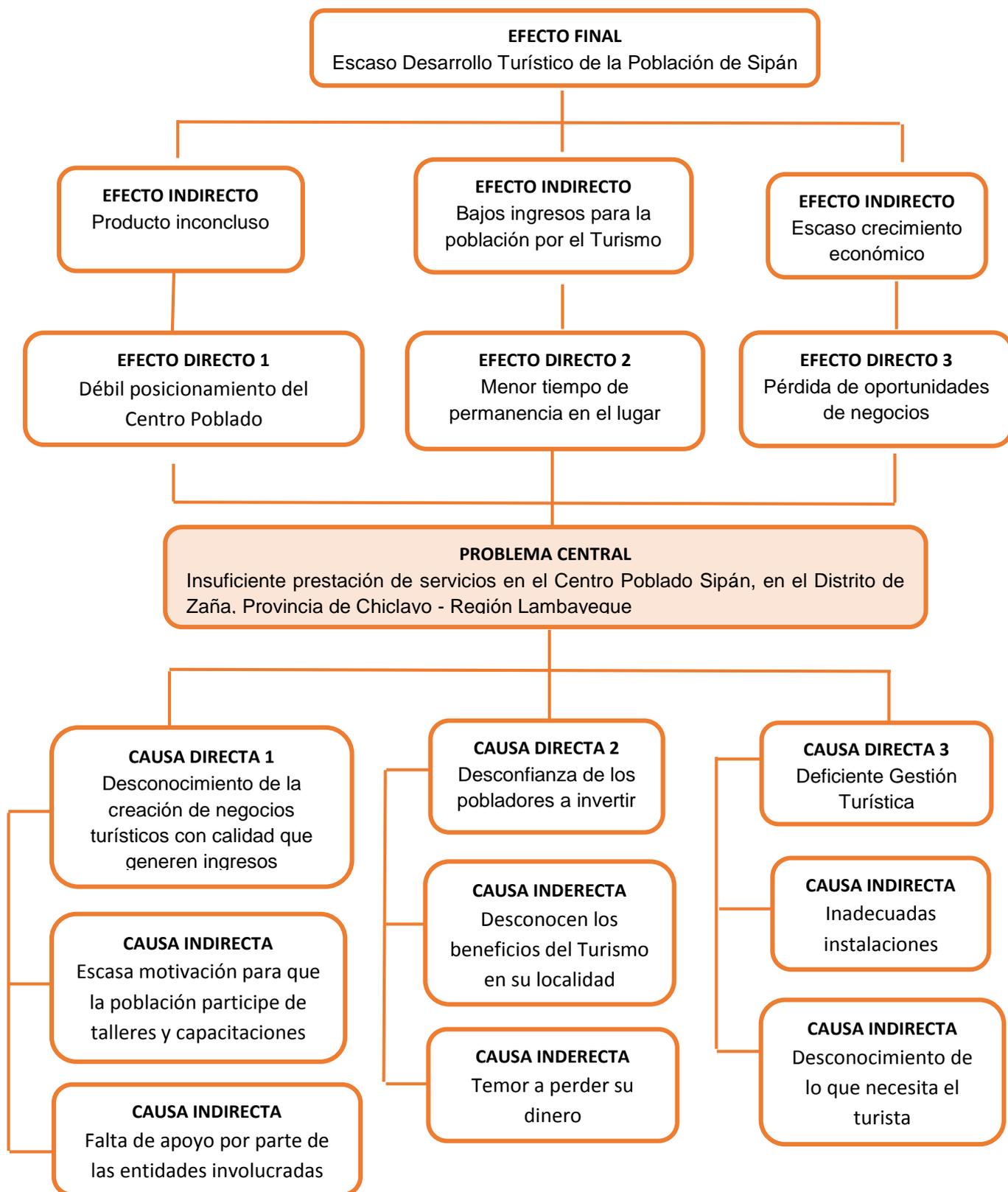
➤ Etapa VI: Evaluación

## II. Diagnóstico

En el Centro Poblado Sipán el desarrollo de la actividad turística no es sostenible, a pesar que se desarrolló el proyecto “*Mejoramiento de la Calidad de Vida de las Comunidades de Huaca Rajada y Sipán y Desarrollo del Potencial Turístico*”– PRODESIPAN, pero no logró involucrar al total de los pobladores de dichas comunidades, teniendo un poco de aislamiento a los pobladores de Sipán debido a que el museo de sitio se encuentra en Huaca Rajada.

Por lo tanto si el turismo es una actividad sistémica que de alguna u otra manera tiene conexión con otras actividades, y es fuente generadora de desarrollo, mientras tanto no se trabaja con el ente principal que es la población, entonces no se desarrollará el turismo sostenible y cada vez habrá menos visitantes que lleguen al Centro Poblado Sipán. Todo se apoya en que “Sino no hay una sensibilización y participación directa de la comunidad local hacia el sector turístico que pueda llegar a producir pertenencia e involucramiento no habrá desarrollo turístico sostenible”. (Linares & Morales, 2014) Ya que, al mantener aislada a la población local de la práctica del turismo, se desestimula a desarrollar y prestar servicios complementarios, necesarios para aumentar la oferta y sostenibilidad de la actividad.

Árbol de Causas y Efectos



Como se pudo observar y experimentar de manera directa, los pobladores desconocen cómo se está desarrollando el turismo y los beneficios que pueden obtener al involucrarse, ya que los insuficientes negocios que busca el turista no cuentan con las condiciones de calidad y servicios básicos que se necesitan; asimismo los pobladores expresan cierto temor cuando se les habla de las ganancias que podrían obtener si es que se planifican de manera correcta para recibir a la demanda que llega al Centro Poblado Sipán y Huaca Rajada, que a decir del Arqueólogo Luis Chero Zurita desde el año 2009 supera los 300,000 visitantes.

Si hablamos de turismo, el principal actor con que se debe trabajar es la comunidad, es decir los pobladores que serán los anfitriones que darán resalte a esta actividad, sin embargo se evidencia claramente un malestar por parte de ellos al no ser tomados en cuenta en el desarrollo de su comunidad, y por qué los proyectos como talleres en artesanía, costura, restaurantes, antes ejecutados solo tomaban en cuenta a ciertos pobladores cada vez son menos, por lo tanto generaba que no se culmine satisfactoriamente con el propósito; entonces me pregunto: ¿Es que acaso la Municipalidad desconoce cómo gestionar la actividad turística, de la cual se puede generar un desarrollo sostenible de su comunidad?.

Con la guía de observación se constató que no existe servicio de hospedaje, se cuenta con 2 casas que venden comidas pero no se considera como restaurantes, asimismo el transporte que se utiliza para llegar a la comunidad es público, salvo que adquiera un tour desde el centro de soporte Chiclayo, el cual es más utilizado por los turistas internacionales. Por lo que a través de la aplicación de las encuestas y conversación con los pobladores se corroboró que es menor el tiempo de permanencia por parte de los turistas, debido a que no encuentran con

establecimientos en donde comer, descansar u otra actividad de entretenimiento, no se cuenta con apoyo de la Municipalidad que permitan gestionar la actividad turística, lo que ocasiona pérdida de oportunidades de crecimiento y posicionamiento de la comunidad.

### **III. Planteamiento del Objetivo General**

**Objetivo de la estrategia:** Ofertar servicios turísticos de calidad, a través de la instalación de un Complejo Turístico en el Centro Poblado Sipán, en el Distrito de Zaña, Provincia de Chiclayo - Región Lambayeque, que contemple restaurante, alojamiento y entretenimiento, que involucren a la población contribuyendo con el desarrollo turístico sostenible de la localidad.

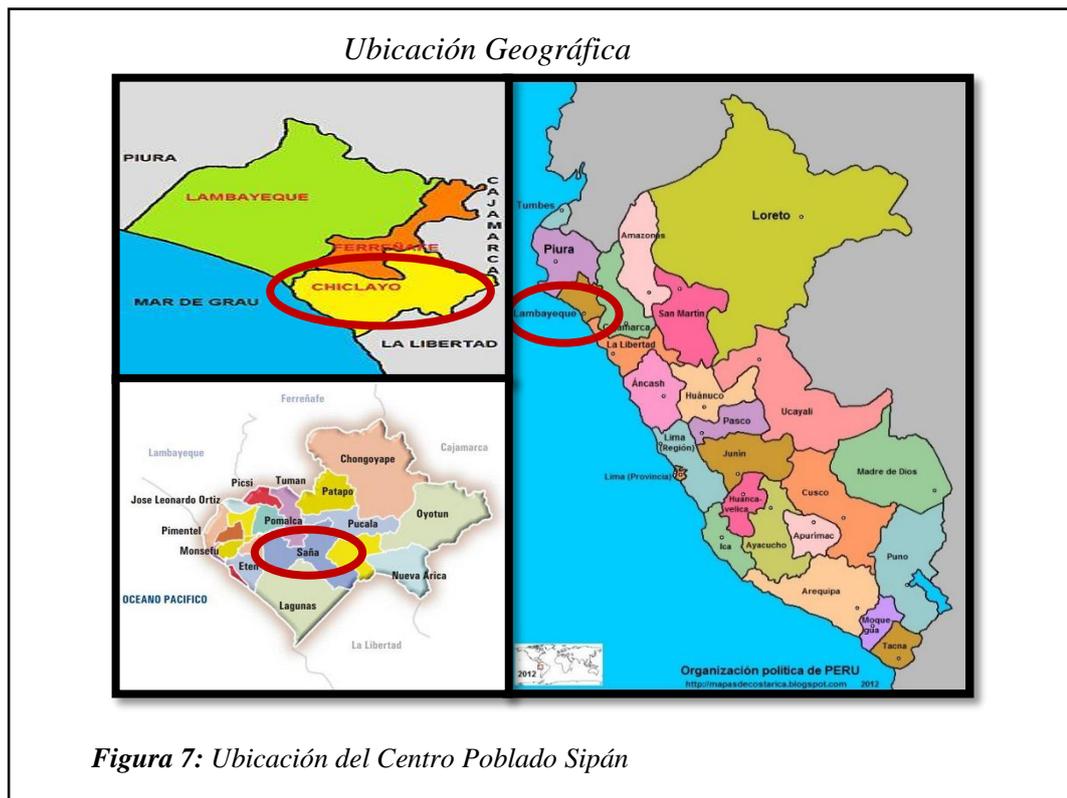
#### **4.2 Construcción del aporte práctico**

**Estrategia de Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible para la Prestación de Servicios en el Centro Poblado de Sipán.**

**Aspectos Generales del Centro Poblado Sipán**

##### **➤ Ubicación geográfica**

Se ubica dentro de la jurisdicción del Distrito de Zaña, en la Provincia de Chiclayo, para acceder al sitio, se debe tomar la carretera a Pomalca, luego se tomará un desvío por donde se pasará por varios centros poblados, hasta llegar a Saltur en donde se tiene dos opciones, seguir por la carretera hasta llega a un desvío y llegar al Centro Poblado de Sipán o ingresar por Huaca Rajada. En ambos casos, el tiempo aproximado es de 45 minutos.



*Fuente: Adaptado desde imágenes de internet*

➤ **Clima**

Presenta un clima árido y semi cálido, su temperatura de ambiente máxima es de 26,2°C (79,2°F) y la mínima es de 17,3°C (63,1°F) privilegiada para el turismo debido a sus promedios altos durante todo el año

➤ **Fauna**

Se pueden encontrar especies como zorros, lagartijas, macanche (tipo de serpiente de la región) y Huerequeque.

➤ **Flora**

Encontramos especies como algarrobos, guarangos, zapote y vichayos.

➤ **Comercial**

Conformado por algunos establecimientos menores, que se encuentran dispersos dentro de la comunidad.

➤ **Economía local**

Se rige básicamente por dos actividades: Agricultura, industrias.

**Agricultura:** En gran porcentaje de la población tiene como principal vocación económica la agricultura, la cual esta predominantemente sustentada en los usos intensivos del suelo agrícola en la siembra de productos de pan llevar como maíz, yuca, camote, frijol, zapallo, ají; así como chirimoya, guanábana, lúcuma, pepino, paca, estos últimos en menor proporción. Estos productos han sido sembrados por el poblador local por siglos, y se mantiene como parte del legado ancestral.

**Industria:** Una buena parte de los pobladores se dedican al trabajo en fábricas azucareras en los distritos de Pomalca y Tuman los cuales están cercanos al centro poblado. Desde la industrialización estas fábricas han significado un medio de sustento importante para muchas familias de la comunidad.

➤ **Otros puntos importantes:**

**Vivienda:** El material usado en la construcción de sus viviendas es el adobe (ladrillos sin cocción hechos de una mezcla de barro y pajilla de arroz, lo que le da una consistencia idónea para la construcción).

**Agua y desagüe:** El servicio de agua cubre un 90% de la comunidad y el servicio de desagüe cubre solo un 20% de las viviendas

**Energía:** Un 90% de las viviendas cuenta con servicios de alumbrado eléctrico.

**Salud:** Cuenta con un Centro de Salud para atenciones básicas, sin embargo esto no abastecería en un caso de una emergencia teniendo que ser trasladados a Chiclayo.

**Residuos Sólidos:** No existe relleno sanitario, la disposición final se realiza en el botadero donde terminan los desechos de otros distritos.

#### **IV. Planeación Estratégica**

La planificación del turismo en el contexto de la planificación global del uso del suelo, crea las condiciones necesarias para lograr un desarrollo turístico integrado, controlado y sostenible; se lleva a cabo siguiendo un proceso sistemático de fijación de objetivos, estudio y análisis, formulación del plan, recomendaciones y la propia ejecución.

Según Cava (2012): “La aplicación de un proceso de planificación constituye uno de los principales objetivos que la comunidad residente en una zona turística exigirá de sus autoridades, especialmente en un momento en que el territorio ha dejado de considerarse como un simple “depósito” del equipamiento y de las obras de infraestructura, para desempeñar un papel determinante que reconoce que el crecimiento”.

##### ➤ **Etapa I: Autoevaluación y Sensibilización**

En la primera etapa de exploración permitió conocer con veracidad el panorama general del Centro Poblado Sipán, a través de conversaciones directas con los pobladores rescatando la importancia de ejecutar la actividad turística de una manera planificada, con la finalidad de conocer cómo ven esta actividad y cuáles son sus motivaciones; para lo que se utilizó guía de observación y examen pre test.

##### ➤ **Etapa II: Integración a negocios turísticos.**

Esta segunda etapa hace énfasis en las características fundamentales de los procesos turísticos de la región, resaltando la integración de la población local y sus beneficios con el desarrollo de la actividad turística, lo que ayudará a una correcta toma de decisiones referentes a los negocios turísticos por los cuales mayormente se inclinan los pobladores, esto será posible a través de reuniones.

➤ **Etapa III: Comité Turístico Municipal.**

En esta etapa se ha planificado elegir a 4 representantes que velen por la inclusión de la población en las etapas de la presente estrategia. También se desarrollan las medidas y herramientas para la gestión de los productos turísticos accesibles.

➤ **Etapa IV: Talleres Formativos.**

Esta etapa se centra en desarrollar tres talleres: Recomendaciones en la Cocina, Atención al Turista y Servicio de Calidad en el Hospedaje, desde el punto de vista de valoración económica y expectativas de negocio. Se incluirán casos como ejemplos para lo es necesario elaborar el material para cada taller, y su desarrollo será a través de una guía metodológica.

➤ **Etapa V: Planeación del Complejo Turístico**

Esta etapa está orientada a la elaboración de un plan de negocios que corresponde a la instalación de un Complejo turístico en el Centro Poblado Sipán con la finalidad de satisfacer las necesidades de los turistas según las tendencias, dar trabajo a la población capacitada y posicionar a la comunidad.

➤ **Etapa VI: Evaluación.**

Para la evaluar los resultados de la estrategia se realizara en periodos de corto, mediano y largo plazo. La evaluación debe ser considerada como un proceso sistemático y continuo, donde debe ir retroalimentándose de forma sistemática para alcanzar niveles de especificidad y esencialidad que deben contribuir a la transformación de la gestión para el desarrollo turístico sostenible en el Centro Poblado Sipán.

En esta última etapa se busca efectuar una evaluación situacional final de los pobladores inscritos en los talleres, con la finalidad de conocer el avance en el que se encuentran, y recoger información para mejorar el proceso. Se realizará a través de un examen final y una ficha de evaluación.

**V. Instrumentación. Explicar cómo se aplicará, bajo qué condiciones, durante qué tiempo, responsables, participantes.**

Este aporte va a ir dirigido a los habitantes del Centro Poblado Sipán y autoridades involucradas en el desarrollo turístico sostenible.

**ETAPA I:** se realizará a través de:

Guía de Observación: Comprendido por diferentes ítems para marcar, que es llenado por la investigadora y ayuda a medir los conocimientos de los pobladores.

Examen pre test: Comprendido por 10 preguntas básicas para marcar, que ayude a medir el conocimiento previos al tema.

**ETAPA II:** Se buscar dar a conocer los procesos turísticos de la región a través de reuniones con los pobladores.

Reuniones: que integren a la población y permita reconocer sus intereses. Se utilizará la casa de una pobladora y los materiales audiovisuales necesarios.

**ETAPA III:** Se busca conformar el Comité Turístico Municipal, esto se registrará a través de:

Acta de Reunión: que confirme la reunión y la conformación del comité, que estará encargado de motivar a la población ha integrase al desarrollo turístico sostenible.

**ETAPA IV:** se han planificado realizar 3 talleres para capacitación a los pobladores, para lo que se necesitará:

Elaboración del material: para cada taller, el que será entregado a cada inscrito.

Guía Metodológica: elaborada para la capacitación por los responsables, además de contar con todo el material audiovisual y necesario para su desarrollo.

**ETAPA V:** en esta etapa se va a elaborar:

Plan de Negocio: que corresponde la planificación de la instalación de un Complejo turístico en el Centro Poblado Sipán, que cuente con los servicios turísticos necesarios.

**ETAPA VI:** se busca efectuar una evaluación final a los pobladores inscritos en los talleres, a través de:

Examen Final: Comprenda casos de acuerdo a cada taller para ser resueltos.

Ficha de Evaluación: que será llenado por los responsables de las capacitaciones.

ITEM	ACCIÓN	OBJETIVO	FECHA	RESPONSABLE	METODOLOGÍA
ETAPA I: EVALUACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	Acercamiento a la población y evaluación de conocimientos previos de turismo.	Medir el nivel de conocimiento de la población para conocer cómo concibe el turismo en su comunidad.	Junio - Agosto 2016	Autora	La acción está dirigida a la revisión de documentos que nos proporcionen información para elaborar la ficha de evaluación, la que constara de 10 preguntas de rápida contestación que permitan medir el conocimiento de los evaluados.
ETAPA II: INTEGRACIÓN A NEGOCIOS TURÍSTICOS	Ofrecer los conocimientos principales referentes al turismo.	Proporcionar los conocimientos importantes para su entendimiento del desarrollo del turismo en su comunidad.	Setiembre – Noviembre 2016	Autora Equipo capacitador	Se utilizará la casa de una pobladora, así como medios informáticos: diapositivas, papelotes, separatas, videos, plumones, que contengan la información necesaria y que permitan la interacción entre el capacitador y la población con la finalidad de despejar sus dudas.
ETAPA III: COMITÉ TURÍSTICO MUNICIPAL	Formación de un Comité para el Centro Poblado.	Formar a 4 pobladores para que sean los líderes que velen por la participación de la comunidad.	Diciembre 2016	Autora Pobladores Alcalde o representante	Se utilizará un acta de reunión para la conformación del comité.
ETAPA IV: TALLERES FORMATIVOS	Apertura de talleres formativos para los pobladores	Conocer las motivaciones de los pobladores y capacitarlos a través de talleres.	Enero - Febrero 2017	Autora Equipo capacitador	Se utilizará separatas y medios informáticos para brindar los conocimientos de cada taller.
ETAPA V : PLANEACION DEL COMPLEJO TURÍSTICO	Elaborar la planeación del Complejo Turístico	Aplicación del plan de negocios en la comunidad.	Febrero –Agosto 2017	Autora Inversionista privado	
ETAPA VI: EVALUACION	Evaluación situacional de los pobladores inscritos en los talleres.	Conocer si se asimilaron los conocimientos y rescatar sugerencias.	Noviembre – Diciembre 2017	Autora Equipo capacitador	

*Fuente: Elaboración propia de la Autora*

**VI. Evaluación. Definición de los logros obstáculos que se han ido venciendo, valoración de la aproximación lograda al estado deseado.**

Con esta estrategia de gestión se pretende lograr sensibilizar a los habitantes del Centro Poblado Sipán en la adecuada ejecución de la actividad turística, mostrándoles las herramientas necesarias para poder integrarse en la actividad y obtener beneficios para lograr un turismo sostenible.

Por lo tanto, la generación de empleo debe ser primordial en toda política orientada al desarrollo sistemático e integral de la actividad turística, señalado esto debemos mencionar que según Cava (2012): “Una visión estratégica del desarrollo turístico sostenible implica concebir al mismo de manera integral como una fuente generadora de empleo en beneficio de la población, es importante resaltar las necesidades del poblador local, integrándolo a la actividad y que esta sirva para minimizar sus problemas más urgentes”. Esta posición implica decir, que una estrategia de Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible, podrá integrar a los actores involucrados para alcanzar los objetivos, preparando a la comunidad para recibir a la demanda, y cautivándola para que permanezca por más tiempo ofreciéndoles servicios turísticos de calidad, lo que traerá beneficios a todos los pobladores.

La evaluación debe ser considerada como un proceso ordenado y continuo, que se va retroalimentando de forma sistemática, lo cual contribuye a la transformación del proceso. En tal sentido, se debe evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y acciones en cada uno de las etapas propuestas, así como la realización de las correcciones y retroalimentación necesaria para el proceso, lo que evidencia la estrecha relación que debe existir entre las diferentes áreas que participan.

**CAPÍTULO V**

**VALORACIÓN Y CORROBORACIÓN DE LOS**

**RESULTADOS**

## CAPÍTULO V. VALORACIÓN Y CORROBORACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 5.1 Valoración de los resultados

Se realizó una encuesta a 3 especialistas con la finalidad de valorar la pertinencia del aporte práctico, por lo que se les solicitó que respondan las interrogantes planteadas, las mismas que están en función a evaluar la novedad, significación práctica, estructuras y posibilidades de aplicación. Ver anexo N° 05

Se corroboró su nivel de validez a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach en la herramienta SPSS del instrumento. El resultado apreció un valor aceptable del mismo Alfa= 0.678; tal como se muestra en la tabla:

Case Processing Summary			Reliability Statistics		
		N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	3	100,0	<b>,678</b>	7
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	3	100,0		

La encuesta valoró los siguientes indicadores:

- Años de Experiencia
- Novedad de la estrategia
- Argumentación y fundamentación teórica
- Propósito y objetivo de la estrategia
- Correspondencia de la estrategia
- Aplicación de la Propuesta
- Estructura del Aporte
- Contribución de la estrategia

Una de las personas que validó este aporte fue Mg. Daniel Enrique Rosillo Antinori quien tiene 6 años en el sector turismo y es especialista en Gestión Sostenible del Turismo, a quien le pareció muy adecuado esta estrategia de gestión para el desarrollo de la comunidad de Sipán coincidiendo que la clave del turismo sostenible es involucrar a la población en la ejecución de esta actividad; si es que verdaderamente queremos crecer debemos trabajar todos los actores involucrados para un mismo objetivo el desarrollo de las comunidades. Menciono lo satisfecho que está con la iniciativa de esta investigación lo cual debe ser tomado como piloto para el desarrollo de otras comunidades.

Otro especialista que validó este aporte fue el MBA. David Enrique Bances Saavedra, especialista en gestión de procesos de negocios, que actualmente labora en la Universidad Señor de Sipán, el cual dio su opinión sobre esta investigación pareciendo muy novedosa la estrategia para ser desarrollado en la comunidad y estando de acuerdo con las etapas propuestas e indicando que la autora debe estar pendiente siempre de las modificaciones que siempre se realizan en una investigación y adaptarnos a los nuevos resultados por cada etapa.

Por último el experto que dio su apreciación sobre esta estrategia fue el Mg. Carlos Reyes Arroyo, indicando como muy adecuado la planificación de una estrategia de gestión que involucre el desarrollo turístico sostenible de un destino y por ende de sus pobladores en donde se rescaten los beneficios que les pertenece.

## **5.2 Ejemplificación de la aplicación del aporte práctico**

Para la aplicación del aporte práctico se ha usado instrumentos que se detallan a continuación:

### **Etapa I: Autoevaluación y Sensibilización**

En la primera etapa de exploración permitió conocer con veracidad el panorama general del Centro Poblado Sipán, a través de conversaciones directas con los pobladores rescatando la importancia de ejecutar la actividad turística de una manera planificada, con la finalidad de conocer cómo ven esta actividad y cuáles son sus motivaciones; para lo que se utilizó guía de observación y examen pre test.

- El pre test se realizó el día 16 de julio del 2016 a 25 personas que viven en el Centro Poblado Sipán.
- La guía de Observación pudo ser llenada en las 2 primeras visitas al Centro Poblado Sipán.

### **Etapa II: Integración a negocios turísticos.**

Esta segunda se hace hincapié en la integración de la población local y sus beneficios con el desarrollo de la actividad turística, para ello se verán reflejado en las actas de las reuniones a realizar.

### **Etapa III: Comité Turístico Municipal.**

En esta etapa se ejemplificará a través de Acta que se tiene previsto realizarlo en el mes de diciembre del 2016.

### **Etapa IV: Talleres Formativos.**

Esta etapa se centra en desarrollar tres talleres: Recomendaciones en la Cocina, Atención al Turista y Servicio de Calidad en el Hospedaje. Sin embargo ya se ha elaborado el material del primer taller referido a Atención al Turista.

### **Etapa V: Planeación del Complejo Turístico**

Esta etapa está orientada a la elaboración de un plan de negocios sobre la instalación de un Complejo turístico en el Centro Poblado Sipán, lo cual se encuentra en la etapa de planificación y verificación del espacio que ocupará.

### **Etapa VI: Evaluación.**

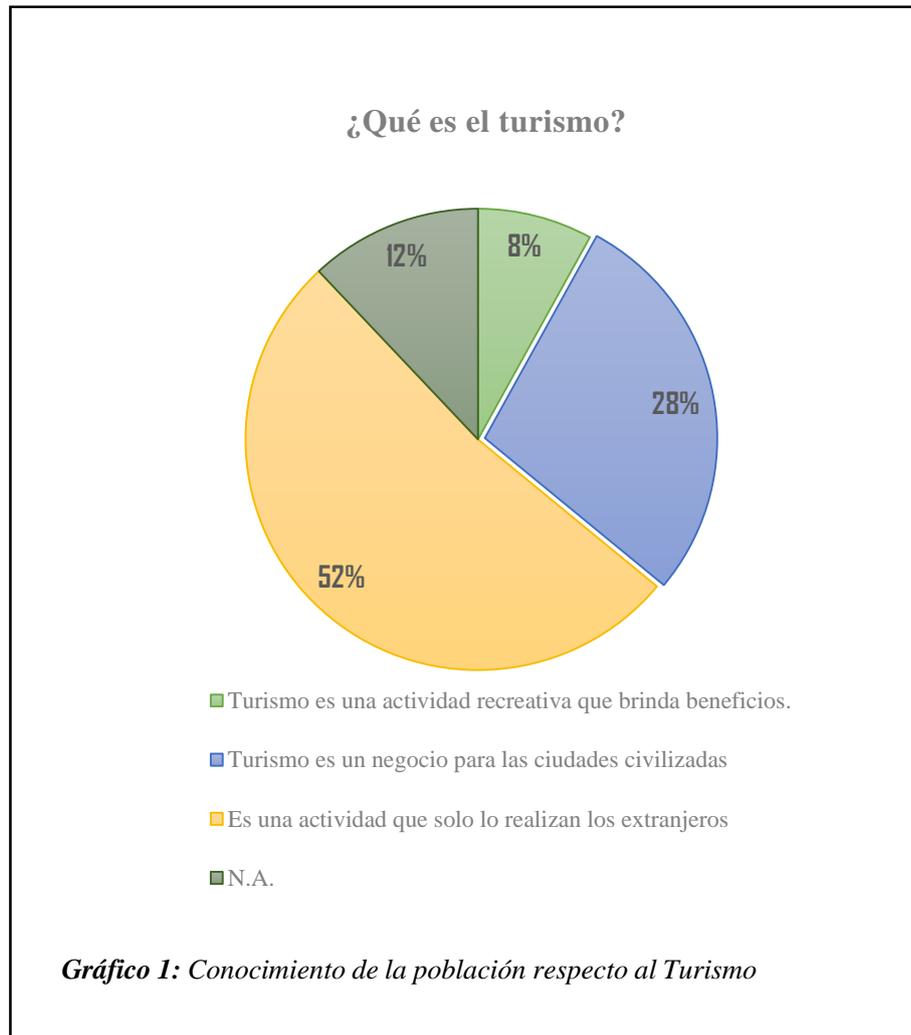
Se realizará a través de un examen final y una ficha de evaluación.

## **5.3 Corroboración estadística de las transformaciones logradas**

En la presente investigación se encuentra en ejecución la primera etapa: Sensibilización y autoevaluación, en donde se ejecutó el pre test a los pobladores, se les explico el concepto de turismo y se aplicó la guía de observación por la autora.

Para el caso del pre test se realizó el día 16 de julio del 2016 a 25 personas que viven en el Centro Poblado Sipán en la que se tuvo el siguiente resultado.

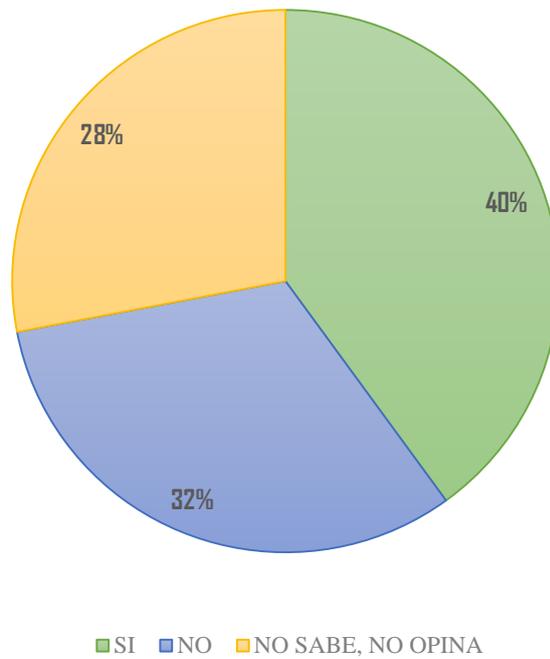
## Resultados del Pre test aplicado a los pobladores del Centro Poblado Sipán – Año 2016



*Fuente:* Elaboración propia de la Autora

Se aprecia que la población desconoce que es el turismo, y es aceptable debido a que la población no es tomada en cuenta dentro de esta actividad, a pesar de que se observa presencia de visitantes.

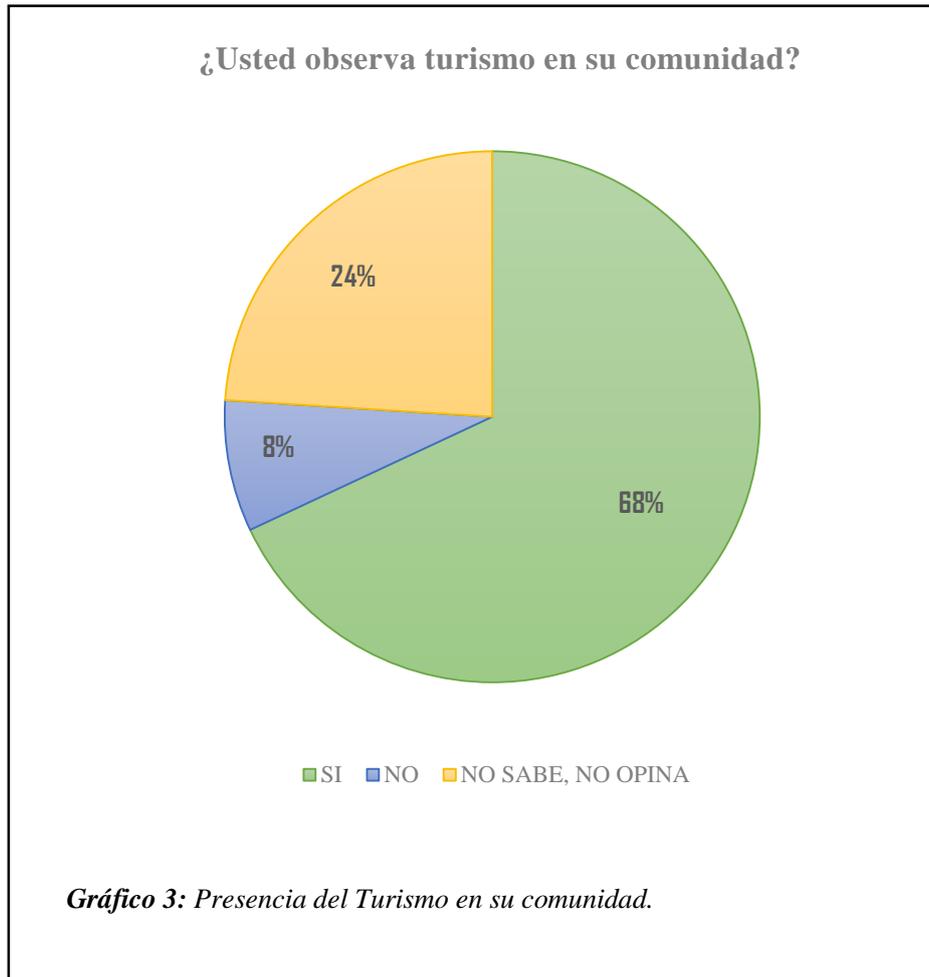
¿Para el desarrollo del turismo local, es importante la participación de los pobladores?



**Gráfico 2:** Importancia de la participación de la población

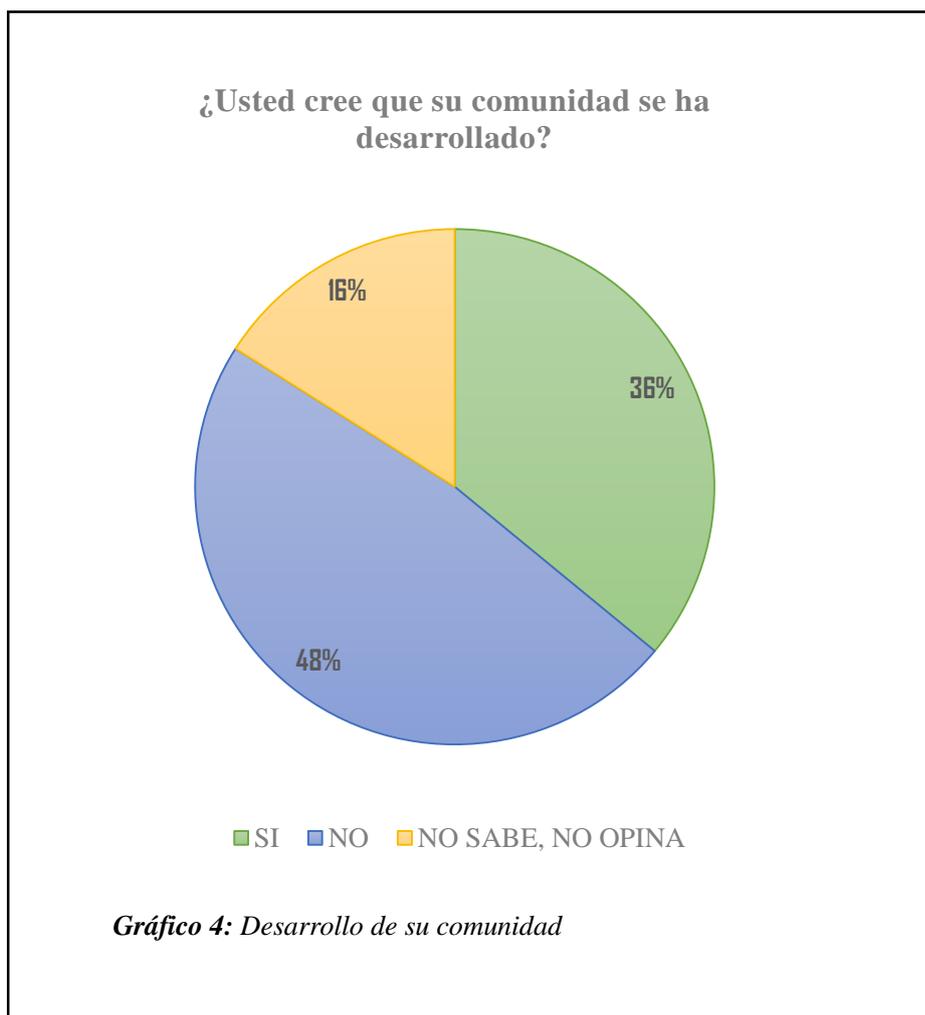
*Fuente:* Elaboración propia de la Autora

La población está consciente que necesita participar del turismo para lograr su desarrollo.



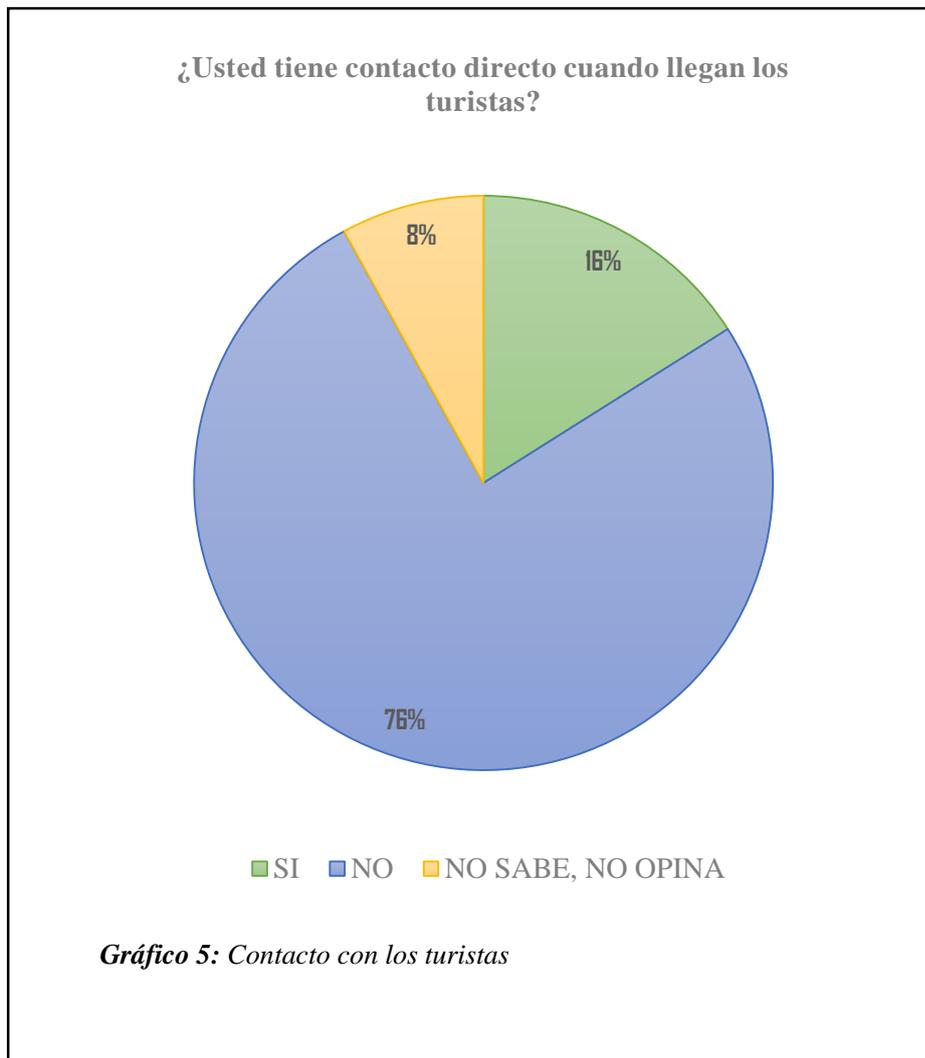
*Fuente: Elaboración propia*

Se evidencia que la comunidad percibe la presencia de turistas, sin embargo no son parte del desarrollo turístico de la Comunidad por falta de capacitación y gestión Turística Municipal.



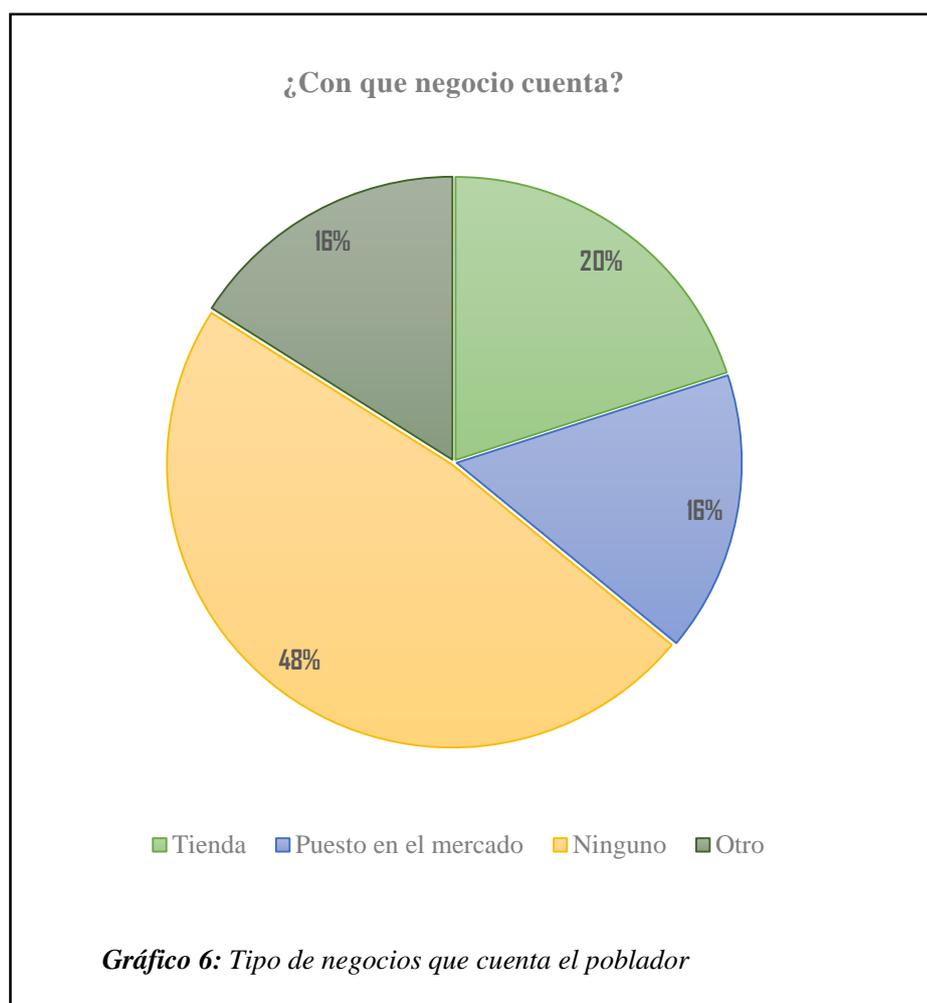
*Fuente: Elaboración propia de la Autora*

Se puede apreciar que la mayoría piensa que su comunidad no ha mejorado debido a la ausencia del servicio de agua que es por horas.



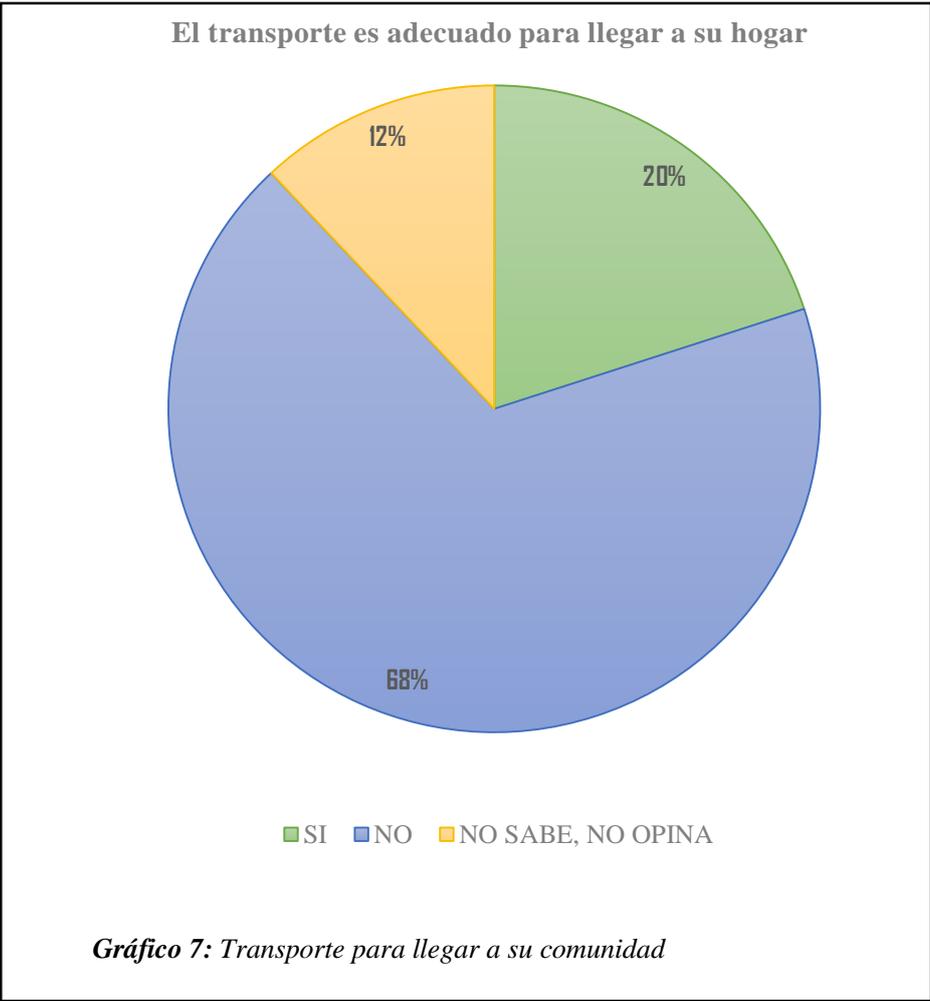
*Fuente: Elaboración propia de la Autora*

La mayoría no tiene contacto directo con el turista, debido a que solo pasan por su comunidad más no se quedan por no contar con servicios que sean atractivos a los visitantes.



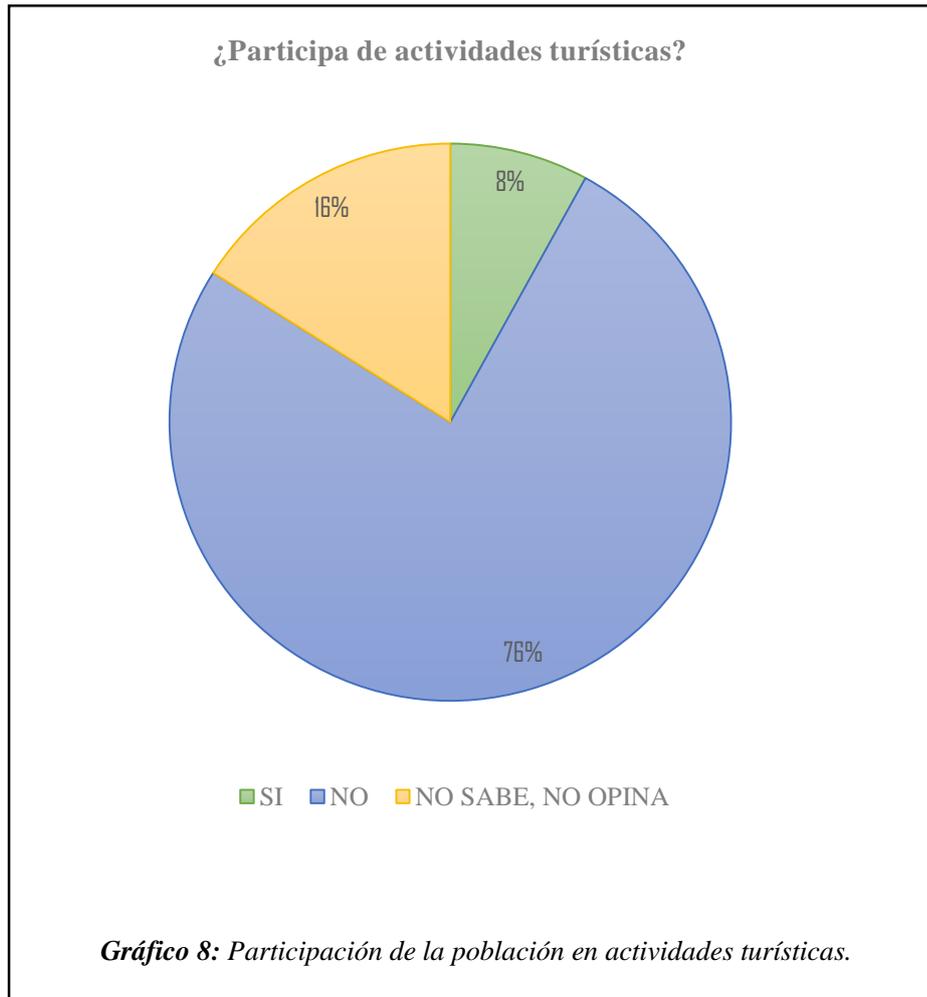
*Fuente:* Elaboración propia de la Autora

La mayoría indico que no contaba con ningún negocio, mientras que los demás cuentan con una tienda, puesto en el mercado o se dedican a la agricultura.



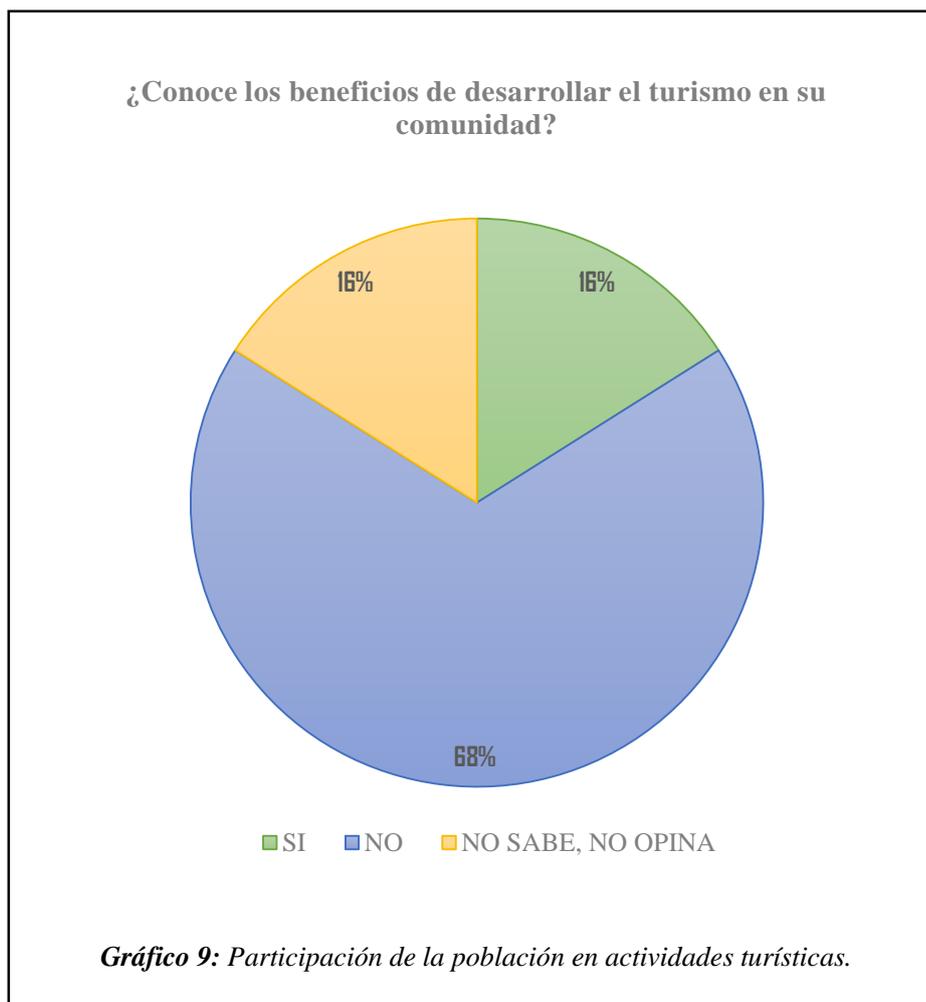
*Fuente: Elaboración propia*

La mayoría coincide en que el transporte no es el adecuado y cómodo para llegar al Centro Poblado y las salidas son cada hora o hasta que se llene el vehículo.



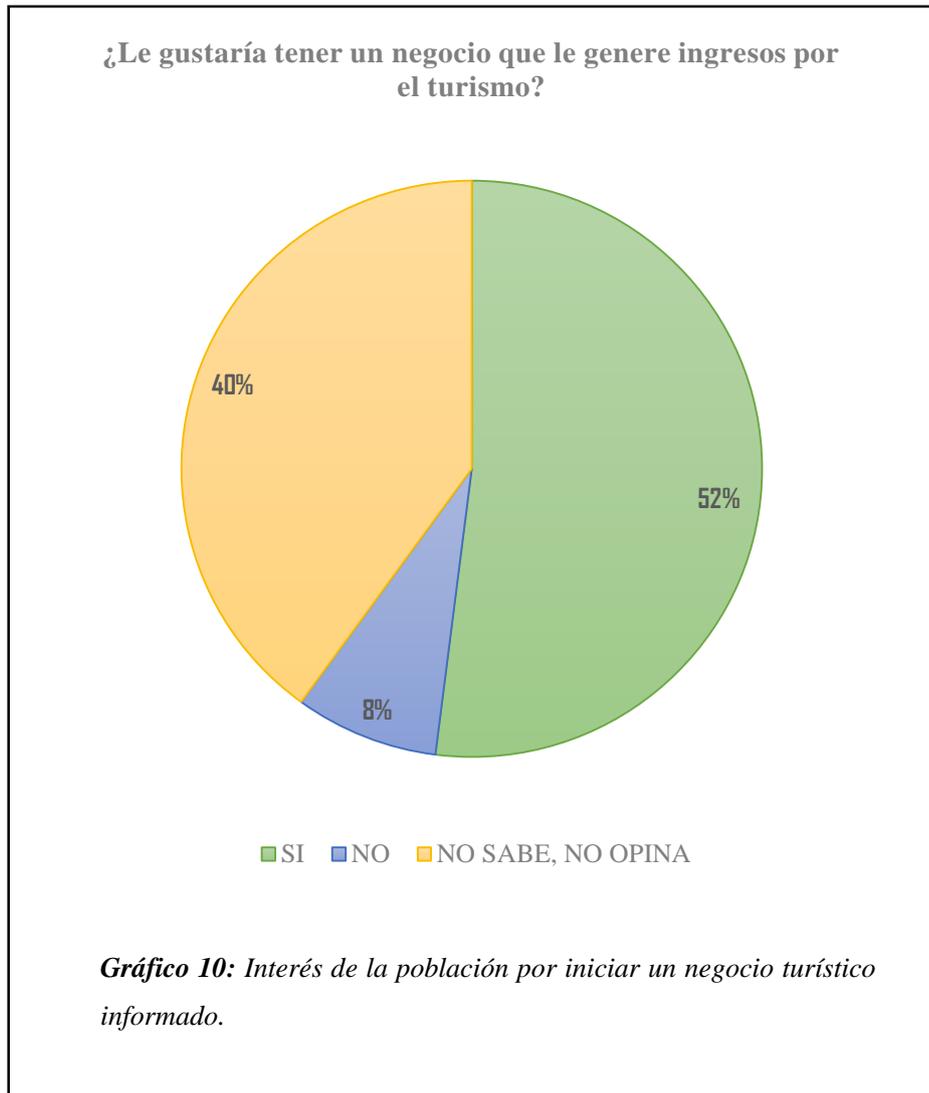
*Fuente:* Elaboración propia de la Autora.

La mayoría respondió que no participa actualmente en alguna actividad relacionada al turismo, por lo que se confirma el desconocimiento y aislamiento de la población en temas turísticos.



*Fuente:* Elaboración propia

La mayoría de los pobladores encuestados afirman que desconocen que beneficios puede traer la actividad turística al desarrollarse en su comunidad, confirmando así el desconocimiento y la no participación de la propia población.



*Fuente:* Elaboración propia de la Autora

Sólo un poco más de mitad de los pobladores le gustaría contar con un negocio turístico, y los demás por desconocimiento o temor indican que no les gustaría perder su dinero y prefieren continuar con sus negocios de agricultura y crianza de animales.

Asimismo se aplicó la **guía de observación** en donde se pudo recoger información in situ por parte de la autora referente a las dos variables de la investigación.

- **Desarrollo Turístico Sostenible:** En el Centro Poblado Sipán se puede observar algunas veces basura porque no hay un carro recolector, en las viviendas el abastecimiento de agua es por horas siempre pero si cuenta con servicio eléctrico en su mayoría.

En las visitas realizadas se pudo apreciar que no cuentan con presencia de negocios turísticos a pesar de que algunas veces hay turistas, sin embargo si se observó tiendas o bodegas y un mercado, además de un colegio y un centro de salud. Con respecto a la seguridad es un pueblo tranquilo sin embargo con la presencia de turistas se debe elaborar un plan de seguridad ciudadana.

- **Servicios Turísticos:** El transporte es siempre inadecuado, el estado de las carreteras están empeorando debido a los carros pesados que transitan por dicha vía, sin embargo cuenta con recursos turísticos cerca, los que guardan cultura y tradiciones además de la amabilidad de los pobladores. Pero no se observa presencia de servicios de hospedaje, restaurantes limpios y de calidad donde se pueda disfrutar un fin de semana al aire libre con naturaleza y cultura.

Después de aplicar el pre test se pudo constatar que la población no conoce sobre el turismo que se viene desarrollando en su zona y se desaprovechan oportunidades de negocios por lo que los turistas solo pasan por su pueblo sin dejar ningún beneficio; todo esto cambiaría si se planificará una adecuada gestión turística municipal que integre la participación de la población para un mismo fin, ya que es parte fundamental de la gestión sostenible de un destino.

## CONCLUSIONES

- La búsqueda de información referente a la estrategia de gestión del desarrollo turístico sostenible; permitió conocer la evolución del desarrollo sostenible, el turismo y su gestión, lo que permitió examinar las tendencias actuales para desarrollar la actividad turística en base a un diagnóstico del Centro Poblado Sipán para desarrollar un turismo sostenible que permita mejorar las condiciones de vida de los pobladores.
- El diagnóstico del estado actual del desarrollo turístico sostenible en el Centro Poblado Sipán permitió mediante la aplicación de una guía de observación y un pre test conocer las deficiencias con las que cuenta dicha comunidad, que solo ve el turismo pasar más no es incluida en la planificación y en la toma de decisiones para mejorar la calidad de vida de los pobladores y su comunidad. A partir de dicho diagnóstico se diseñó una estrategia de gestión para el desarrollo turístico sostenible visto desde una perspectiva sistémica que relacione las motivaciones del turista y las condiciones del lugar, con la finalidad de adecuar la prestación de servicios turísticos en el centro poblado. Dicha estrategia consta de cuatro etapas, cada una con una estructura acorde a las costumbres de la comunidad lo que permitió generar confianza entre los pobladores y la autora.
- La propuesta fue validada por expertos en la materia los que la calificaron de muy adecuada y acertada, debido a la inserción de la población que es la parte fundamental del turismo. Dicha propuesta manifiesta que es posible su ejecución en el Centro Poblado Sipán brindando una visión diferente que a través de la prestación de servicios garantice la permanencia de sus visitantes que conllevaran a la mejor planificación del turismo sostenible en beneficio de su comunidad.

## RECOMENDACIONES

- Se debe tener presente trabajar con las comunidades que nos permiten tener nuevos productos que no sean tradicionales y que estén acorde con las tendencias que se evalúan periódicamente por el ente encargado.
- Reabrir la oficina de turismo en la Municipalidad de Zaña, la que esté a cargo de profesionales en turismo que permitan la obtención de herramientas necesarias para el municipio y su personal, que a través de capacitaciones puedan lograr comprender la importancia de un turismo sostenible e igual para todos, esto quiere decir involucrando a la población que vive en dichas zonas.
- Dotar de la infraestructura necesaria para mejorar la actividad turística e implementación del complejo turístico que contenga servicios de alojamiento, restauración y entretenimiento que permita al turista al menos quedarse por una noche a descansar haciendo uso de servicios de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amat, J. M. (2007). *CONTROL DE GESTION: UNA PERSPECTIVA DE DIRECCION* (6ª ED.). Madrid: EDICIONES GESTION 2000.

Bercial, A., & Timón, B. (2005). Nuevas Tendencias en el Desarrollo de Destinos Turísticos: Marcos Conceptuales y Operativos para su planificación y gestión.

Cardoso Jimenez, C., Castillo Nechar, M., & Hernández Vega, C. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible: Reflexiones teóricas.

Cáritas del Perú, Fondo Ítalo Peruano. (2006). *Proyecto Mejoramiento de la Calidad de Vida de los Pobladores de Huaca Rajada-Sipán y el Desarrollo del Potencial Turístico*. Lambayeque.

Cava Morales, A. D. (2012). *Turismo Sostenible como Herramienta para Mejorar el Desarrollo Turístico en el Comunidad de Huaca Rajada-Sipán*.

Chaávez, S., & Osorio, J. (2006). Turismo y sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba.

Conferencia Mundial de Turismo Sostenible. (1995). *Carta del Turismo Sostenible de Lanzarote*. Lanzarote.

Constitución Política del Perú. (1993). *Artículo 195*. Perú.

Eder, S. (1992). *Beyond the green horizon : principles for sustainable tourism : a discussion paper commissioned from Tourism Concern by WWF UK*. Londres.

Gallopín, G. (2003). *Sostenibilidad y desarrollo sostenible: un enfoque sistémico*. Países Bajos.

Grajales, T. (25 de Julio de 2016). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Guimarães, P. (2003). *El Desarrollo sustentable de América Latina y el Caribe desde Río 1992 y los nuevos imperativos de institucionalidad*.

JARAMILLO DE MORA, G. R. (2012). *PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO. RIOBAMBA: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO*.

Ley General del Turismo N°29408. (2010). Perú.

Ley Orgánica de Municipalidades N°27972. (2004). Perú.

Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística N°26961. (1998). Perú.

M., A. (2002). *Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible*.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO. (Julio de 2013). PENTUR. *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2012 - 2021 "Consolidando un Turismo Sostenible"*. San Isidro, Lima, Perú: MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO Viceministerio de Turismo.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo & Gobierno Regional de Lambayeque. (2005). *Plan Estratégico Regional de Turismo Lambayeque PERTUR 2005-2015*. Lambayeque.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2015). *Panorama OMT del Turismo Internacional*. Madrid: UNWTO PUBLICACIONES.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (25 de Julio de 2016). Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

Palmas Catrejón, Y., Serrano-Barquín, R., Cruz Jiménez, G., Gutiérrez Cedillo, J., & Favila Cisneros, H. (2014). *Modelo Teórico-Metodológico para el estudio del turismo armónico y el desarrollo local*.

Pérez, A., & Hernández, M. (2015). Medición de Indicadores de Desarrollo Sostenible en Venezuela: Propuesta Metodológica. *Revista Iberoamericana de Economía Ecológica*, 1-19.

Piqueras, V. (2014). Turismo sostenible en el interior de la Comunidad Valenciana: posibilidad de un desarrollo turístico complementario al de sol y playa. España.

Secretaría de Turismo (SECTUR). (2002). Manual para la Gestión del Desarrollo Turístico Municipal . *PLANEACIÓN Y GESTIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO MUNICIPAL*. Ciudad de Mexico, Mexico D.F., Mexico.

Sotelo, J., Tolón, A., & Lastra, X. (2011). *Indicadores por y para el desarrollo sostenible, un estudio de caso*.

UNESCO. (28 de marzo de 2016). Obtenido de <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/>

Vera, F. (2001). *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: Propuestas para la creación de un sistema de indicadores*. madrid: España.

Viceministerio de Turismo, B. (15 de julio de 2016). *Taller Regional para Países Andinos sobre indicadores de Sostenibilidad en Destinos Turísticos*. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/bolivia.pdf>

Villa, G. (2000). *Taller de indicadores de sostenibilidad en turismo para los países de Sudamérica*.

Vinuesa, M. (1998). Patrimonio arquitectónico, cultura y territorio. *Revista del Instituto Universitario de Urbanística de la Universidad de Valladolid*, 95-104.

## **ANEXOS**

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	TÍTULO	VARIABLES	HIPÓTESIS
¿Cómo mejorar el desarrollo turístico para la prestación de servicios en el centro poblado de Sipán?	<p align="center"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Diseñar estrategia de gestión del desarrollo turístico sostenible desde una perspectiva sistémica para la prestación de servicios turísticos en el centro poblado de Sipán.</p> <p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundamentar teórica y metodológicamente el proceso del turismo sostenible y su gestión.</li> <li>- Caracterizar los antecedentes históricos del proceso del turismo sostenible y su gestión.</li> <li>- Diagnosticar el estado actual de la gestión del proceso del turismo sostenible en el Centro Poblado de Sipán.</li> <li>- Diseñar una estrategia de gestión del turismo sostenible en el Centro Poblado de Sipán.</li> <li>- Valorar la pertinencia del aporte práctico mediante criterio de expertos, su ejemplificación de la aplicación del aporte práctico y corroboración estadística de las transformaciones logradas.</li> </ul>	Estrategia de gestión del desarrollo turístico sostenible para la prestación de servicios en el centro poblado de Sipán.	<p align="center"><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Estrategia de gestión del desarrollo Turístico Sostenible</p> <p align="center"><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Prestación de Servicios Turísticos</p>	Si se diseña una estrategia de gestión de desarrollo turístico sostenible desde una perspectiva sistémica que relacione las motivaciones del turista y las condiciones del lugar, entonces se contribuirá a la prestación de servicios turísticos en el centro poblado Sipán.

*Fuente: Elaboración Propia de la Autora*

**Anexo 02:** Encuesta Dirigida a los Pobladores del Centro Poblado Sipán

**ENCUESTA APLICADAS A LOS POBLADORES**

**OBJETIVO:** Medir su apreciación sobre el desarrollo turístico en el Centro poblado Sipán.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente en las frases siguientes, teniendo en cuenta la escala valorativa donde 1= Totalmente de acuerdo, 2= De acuerdo, 3=Indiferente, 4=En desacuerdo, 5 = Totalmente en desacuerdo

**I. DATOS GENERALES DE LOS POBLADORES**

**Edad:**

- 18 – 30 ( )  
31 – 40 ( )  
41 – 50 ( )  
51 – a más ( )

**Grado de instrucción:**

- Primaria ( )  
Secundaria ( )  
Superior Universitaria ( )  
Técnica ( )

**II. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN FRENTE AL DESARROLLO TURÍSTICO**

1. Cree usted conocer los atractivos como museo y complejo arqueológico e historia del Centro Poblado Sipán.

- Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( )

2. Considera que el Centro Poblado Sipán recibe la cantidad necesaria de turistas para desarrollar un turismo que ayude a mejorar la calidad de vida de sus pobladores.

- Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( )

3. A Ud. le gustaría participar en el desarrollo turístico de su comunidad

- Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( )

4. Estaría interesado en conocer cómo se desarrollan los negocios turísticos, para crear o mejorar su negocio e incrementar sus ingresos.

- Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( )

5. Ud. considera que las vías de acceso se encuentran en buen estado para recibir a los turistas y visitantes en el Centro Poblado Sipán.

- Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( )

6. Considera Ud. que el Centro Poblado Sipán cuenta con los suficientes restaurantes, alojamientos y lugares de entretenimiento que contribuyan al desplazamiento de los turistas.

- Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Indiferente ( )  
En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

7. Cree Ud. que el Municipio trabaja con la comunidad para incrementar el turismo en su comunidad.

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indiferente ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

8. A Ud. le gustaría trabajar en la mejora del turismo para que permita el desarrollo a su comunidad

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indiferente ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

9. Ud. cuenta con un trabajo que esté relacionado o apoye al turismo en su comunidad.

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indiferente ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

10. Su vivienda cuenta con los servicios básicos de luz, agua, desagüe.

Totalmente de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

Indiferente ( )

En desacuerdo ( )

Totalmente en desacuerdo ( )

***Gracias por su colaboración***

### **Anexo 03: Pre test (Etapa I)**

#### **Pre Test**

El siguiente Pre Test tiene se realizó en la etapa I con la finalidad de obtener un diagnóstico de los conocimientos previos de los pobladores, y a futuro ayude a medir el nivel las mejoras obtenidas con el desarrollo de la estrategia.

#### **Instrucciones para el Entrevistado:**

- La única forma valida de respuesta será marcando con un aspa (X) en alternativa que en su opinión personal sea la correcta.
  - Cada pregunta tiene una respuesta única, es decir si se marca más de una respuesta no será tomado en cuenta.
  - El tiempo estimado para el desarrollo del cuestionario es de 10 minutos.
- 1) ¿Qué es el turismo?
    - a) Turismo es una actividad recreativa que brinda beneficios. ( )
    - b) Turismo es un negocio para las ciudades civilizadas. ( )
    - c) Es una actividad que solo lo realizan los extranjeros. ( )
    - d) N.A. ( )
  - 2) ¿Para el desarrollo del turismo local, es importante la participación de los pobladores?
    - a) SI. ( )
    - b) NO. ( )
    - c) NO SABE, NO OPINA. ( )
  - 3) ¿Usted observa turismo en su comunidad?
    - a) SI. ( )
    - b) NO. ( )
    - c) NO SABE, NO OPINA. ( )
  - 4) ¿Usted cree que su comunidad se ha desarrollado?
    - a) SI. ( )
    - b) NO. ( )
    - c) NO SABE, NO OPINA. ( )
  - 5) ¿Usted tiene contacto directo cuando llegan los turistas?
    - a) SI. ( )
    - b) NO. ( )
    - c) NO SABE, NO OPINA. ( )

- 6) ¿Con que negocio cuenta?
- a) Tienda. ( )
  - b) Puesto en el mercado. ( )
  - c) Ninguno. ( )
  - d) Otro: \_\_\_\_\_
- 7) El transporte es adecuado para llegar a su hogar
- a) SI. ( )
  - b) NO. ( )
  - c) NO SABE, NO OPINA. ( )
- 8) ¿Participa de actividades turísticas?
- a) SI. ( )
  - b) NO. ( )
  - c) NO SABE, NO OPINA. ( )
- 9) ¿Conoce los beneficios de desarrollar el turismo en su comunidad?
- a) SI. ( )
  - b) NO. ( )
  - c) NO SABE, NO OPINA. ( )
- 10) ¿Le gustaría tener un negocio que le genere ingresos por el turismo?
- a) SI. ( )
  - b) NO. ( )
  - c) NO SABE, NO OPINA. ( )

**Anexo 04:** Esquema de la Guía de Observación

**Guía de Observación**

**ESCALA:**

**0: Nunca 1: Algunas veces 2: Casi siempre 3: Siempre**

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE</b>	Hay basura en las calles del C.P. Sipán				
	Pasa un carro recolector de basura				
	Abastecimiento de agua es por horas				
	Las viviendas cuentan con servicio eléctrico				
	Hay presencia de turistas en el C.P. Sipán				
	Presencia de Negocios Turísticos				
	Presencia de tiendas, bodegas, mercado				
	Existe presencia de I.E				
	Existe presencia de delincuencia				
	Existe presencia de Centro de Salud/posta				
<b>SERVICIOS TURÍSTICOS</b>	Transporte en adecuadas condiciones				
	Carreteras en buen estado				
	Recursos turísticos cercanos				
	Cultura/Tradiciones				
	Cuenta con servicios para turista				
	Los pobladores brindan un buen trato				

**Anexo 05:** Encuesta a Expertos.

**Estimado experto(a):**

Ha sido Usted seleccionado en calidad de experto para valorar la pertinencia del aporte práctico consistente en una “Estrategia de Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible para la Prestación de Servicios en el Centro Poblado de Sipán”, por lo que le solicitamos nos colabore con el instrumento que se le adjunta y responda las interrogantes planteadas, las cuales están en función de evaluar la novedad, significación práctica, estructura y posibilidades de aplicación. Su opinión sincera es muy importante para esta investigación.

**Datos del experto:**

Años de experiencia en el sector del Turismo. \_\_\_\_\_

Institución la que pertenece. \_\_\_\_\_

Especialista en: \_\_\_\_\_

1. Novedad de la Estrategia de Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible en el Centro Poblado de Sipán.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

2. Nivel de argumentación y fundamentación teórica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

3. Claridad en el propósito y objetivo que tiene la Estrategia de Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible en el Centro Poblado de Sipán.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

4. Correspondencia de la Estrategia con las etapas, acciones o actividades propuestas.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

5. Posibilidades de aplicación de la propuesta en el Centro Poblado de Sipán.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

6. Estructura que asume en el aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

7. Contribución pertinente de la Estrategia de Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible al incluir a la Población.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

Observaciones generales:

Expresa cualquier otro aspecto que considere pertinente que contribuya a mejorar el aporte práctico propuesto.

---

---

Nombre y Apellidos del experto:

---

Firma

---

Anexo 06: Separata Elaborada para el “Taller Atención al Cliente: Turista”



**epuss**  
ESCUELA DE  
POSGRADO  
Universidad Señor de Sipán

# TALLER

## “Atención al Cliente: Turista”



**MANUAL DEL PARTICIPANTE**

**Capacitador:**

## **PRESENTACIÓN**

El turismo es para nuestro país un motor de desarrollo socioeconómico, inclusión social y de reducción de la pobreza, es por ello que estoy comprometida en sensibilizar a todos habitantes del Centro Poblado Sipán sobre la importancia de su desarrollo ya que, los turistas son cada vez más exigentes y están a la búsqueda de recibir un servicio de calidad, por ello es importante que las empresas mejoren permanentemente sus servicios e innoven los programas que ofrecen a los turistas.

En este sentido, una adecuada gestión de los diversos elementos que forman parte del proceso de prestación del servicio es imprescindible, exigiendo el desarrollo de las estrategias que permitan involucrar a la población.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

El objetivo general es lograr que los pobladores del Centro Poblado Sipán conozcan las herramientas que le permitan establecer un programa de calidad en su negocio actual o futuro, y buscar la mejora en la atención al cliente (Turistas). Siendo un aporte para el desarrollo de la comunidad.

## EL SERVICIO

### 1.1 ¿Qué son los servicios?

"un servicio es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no puede vincularse a un producto físico."

### 1.2 Características de los Servicios:

#### INTANGIBILIDAD

Con frecuencia no es posible gustar, sentir, ver, oír u oler los servicios antes de comprarlos. Se pueden buscar de antemano opiniones y actitudes.

#### INSEPARABILIDAD

**Con frecuencia los servicios no se pueden separar de la persona del vendedor.** Una consecuencia de esto es que la creación o realización del servicio puede ocurrir al mismo tiempo que su consumo, ya sea este parcial o total.

#### HETEROGENEIDAD

Prestación de un servicio puede ser diferente de otros. Asimismo, desde el punto de vista de los clientes también es difícil juzgar la calidad con anterioridad a la compra.

#### PERECIBILIDAD

Los servicios son susceptibles de perecer y no se pueden almacenar. Hay que prestar atención a las épocas de bajos niveles de uso, a la capacidad de reserva o a la opción de políticas de corto plazo que equilibren las fluctuaciones de demanda.

## 2. EL CLIENTE

Un cliente no es el que viene a comprarnos una vez y se va, es aquel para quien nos hemos vuelto indispensable, es lo que viene a comprarnos más de una vez. Y está dispuesto a estar con nosotros sólo porque nosotros nos atrevemos a darle aquello que nadie más se atreve a darle, en este caso nuestro cliente es el Turista.

Es un ser pensante y racional y algunas veces completamente irracional, además es caprichoso, vulnerabilidad, cambiante, innovador, exigente; sujeto a las modas, aceptación social, publicidad, novedad.

Por todo lo anterior es necesario tener sistemas de percepción de cambio, mantener una estructura flexible y ágil y un recurso humano altamente capacitado y motivado.

### NUEVAS CARACTERISTICAS DEL CLIENTE:

1. Más exigentes.
2. Ya nos son leales.
3. Buscan productos altamente diferenciados.
4. Les fascina la velocidad de respuesta.
5. Les gusta ser escuchados.
6. Compra funciones.
7. Les gusta las relaciones largas, que les da confianza.
8. Les gusta que les facilites la vida y les resuelvas sus problemas.
9. Pagan lo que reconocen.



## **IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE**

- Poseen una gran visión, tienen estrategias para el servicio y además lo han informado claramente a sus clientes.
- Hablan de servicio rutinariamente.
- Equilibran la alta tecnología con alto tacto, es decir, ajustan sus sistemas y métodos al factor personal.
- Tiene sistemas de servicios amables con los clientes.
- Reclutan, contratan, entrenan y promueven para el servicio.
- Evalúan el servicio que ofrecen permanentemente.
- Ajustan los resultados de la evaluación a la mejora y a las necesidades de los clientes.

## **EL SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE**

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o el servicio básico. Para dar el mejor servicio se debe considerar el conjunto de prestaciones que el cliente quiere:

- ✓ El valor añadido al producto.
- ✓ El servicio en sí.
- ✓ La experiencia del negocio.
- ✓ La prestación que otorga al cliente.

## **EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Para poder realizar una adecuada atención al cliente se debe:

- ✓ Identificar quienes son los clientes (tipos de turistas).
- ✓ Identificar las necesidades de los clientes, así como saber dónde y cómo lo quieren los clientes

## **ESTRATEGIAS PARA OFRECER UN BUEN SERVICIO:**

### **Estrategia:**

- “Arte de dirigir las operaciones militares. Táctica, maniobra. Habilidad para dirigir un asunto “
- “Acción empresarial. Planes de acción predeterminados, desarrollados con el propósito de cumplir con los objetivos o metas. “

Antes de buscar una estrategia, es necesario conocer el punto de partida, que no es nada diferente a un diagnóstico, al conocimiento de la realidad.

Posteriormente, los factores a evaluar que nos llevarán a obtener un diagnóstico de servicio son:

- Qué hacer
- Procedimientos (¿hay manuales, están establecidos?)
- Capacitaciones
- Trabajo en equipo
- Cultura del servicio
- Apoyos

## LA CALIDAD DEL TURISMO

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo “la calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que



CALIDAD TURISTICA



los competidores. Su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes.

Así, el concepto moderno de calidad se define como “la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio = o < del que ellos asignan al producto o servicio en función del valor que han recibido y percibido”.

De este concepto se pueden deducir:

- ✓ Los clientes son los que evalúan la relación satisfacción/precio
- ✓ Los turistas basan su criterio en las expectativas
- ✓ Es importante que el precio se ajuste al valor real que el servicio aporta al turista.

### **PARÁMETROS DE LA CALIDAD:**

- **Calidad de diseño:** es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- **Calidad de conformidad:** Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.

- **Calidad de uso:** el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.
- **El cliente es el nuevo objetivo:** las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio

### **DEFICIENCIAS DE CALIDAD:**

Para evitar discrepancias entre la percepción de calidad se propone actuar sobre las 5 posibles deficiencias:

**Deficiencia 1:** No saber lo que esperan los usuarios: las organizaciones deben ser conscientes de las expectativas de los consumidores. Esta deficiencia se debe a investigación de mercado deficiente

**Deficiencia 2:** Establecimiento de normas de calidad equivocadas. Puede deberse a falta de compromiso de la dirección con la calidad.

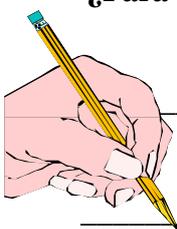
**Deficiencia 3:** Deficiencias en la realización del servicio: es el caso de la falta de predisposición para prestar servicios de calidad debido a la inexperiencia o a conflictos internos.

**Deficiencia 4:** Discrepancia entre lo que promete y lo que ofrece: especialmente en turismo hay que evitar esto y establecer una comunicación fluida entre los departamentos.

**Deficiencia 5:** Diferencia entre el servicio esperado y el recibido: el cliente puede percibir que el servicio que se le ofrece no responde a sus expectativas y por tanto no es un servicio de calidad.

## AUTOEVALUACIÓN

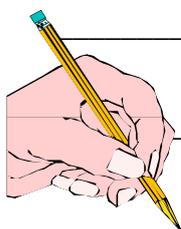
- **¿Para ud Qué significa calidad?**



---

---

- **¿Cómo daría una buena atención a su cliente (turista)?**

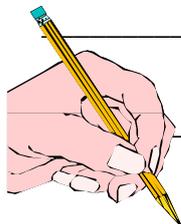


---

---

---

- **¿Qué le gustaría mejorar en su negocio para recibir visitas de turistas?**



---

---

---