



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ARQUITECTURA
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Modelo de gestión en infraestructura turística para el
desarrollo sostenible de la Provincia de Canta-Región Lima-2021

TESIS

Para optar el Grado Académico de Maestro en Arquitectura
con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

Bachiller Icochea Riqueros, Carlos Eduardo
(ORCID: 0000.0002.7546.9511)

ASESOR

Doctora Alemán Carmona, Ana María
(ORCID: 0000.0002.9294.5620)

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Icochea Riqueros, Carlos Eduardo

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 15283834

Datos de asesor

Doctora Alemán Carmona, Ana María

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 40422486

Datos del jurado

JURADO 1: Doctora Narváez Rivero, Tessie Nelly, DNI N°07916766, ORCID 0000.0002.2842.9143

JURADO 2: Doctor Altamirano Herrera, Aníbal, DNI N°10426902, ORCID 0000.0003.2940.0078

JURADO 3: Doctora Roque Paredes, Ofelia, DNI N°06243124, ORCID 0000.0001.8280.021X

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 731117

Código del Programa: 6.04.08

Dedicatoria

A mis Padres:

Carlos Icochea y Luz Riqueros (Q.E.D.G)

A mis Hermanos:

Luis Icochea Riqueros y esposa

Darlene Icochea Riqueros y esposo

A mis Sobrinos:

Dylan y Lucia

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a mi asesora, docentes,
compañeros y personal que labora en la Escuela
Posgrado de la UNIVERSIDAD RICARDO
PALMA por compartir estos años de investigación
y estudio académico.

Índice de Contenidos

| | |
|---|----------|
| Resumen | 1 |
| Abstract | 2 |
| Introducción | 3 |
| Capítulo I: Planteamiento del Problema | 5 |
| 1.1 Descripción del Problema | 5 |
| 1.2 Formulación del Problema | 6 |
| <i>1.2.1 Problema General</i> | 6 |
| <i>1.2.2 Problemas Específicos</i> | 7 |
| 1.3 Importancia y Justificación del Estudio | 7 |
| <i>1.3.1 Importancia del estudio</i> | 7 |
| <i>1.3.2 Justificación del estudio</i> | 8 |
| 1.4 Delimitación del Estudio | 9 |
| Delimitación Espacial | 9 |
| Delimitación Temporal | 9 |
| Delimitación Teórica | 9 |
| 1.5 Objetivos de la Investigación | 9 |
| <i>1.5.1 Objetivo General</i> | 9 |
| <i>1.5.2 Objetivos Específicos</i> | 9 |

| | |
|---|-----------|
| Capítulo II: Marco Teórico | 10 |
| 2.1 Marco Histórico | 10 |
| Historia de la Arquitectura bioclimática y aparición del Desarrollo Sostenible | 10 |
| La Historicidad de las Infraestructuras y Flujos | 11 |
| Historia del Turismo en la Edad Contemporánea | 12 |
| 2.2 Investigaciones relacionadas con el tema | 13 |
| 2.2.1 <i>Antecedentes Internacionales</i> | 13 |
| 2.2.2 <i>Antecedentes Nacionales</i> | 15 |
| 2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el Estudio | 17 |
| 2.3.1 <i>Modelos de Gestión</i> | 17 |
| 2.3.2 <i>Infraestructura Turística</i> | 23 |
| 2.3.3 <i>Desarrollo Sostenible</i> | 25 |
| 2.4 Definición de términos básicos | 28 |
| 2.5 Fundamentos teóricos..... | 29 |
| 2.5.1 <i>Mapa Conceptual</i> | 30 |
| 2.6 Variables | 30 |
| 2.6.1 <i>Relación entre variables cualitativas, categorías y sub-categorías</i> | 30 |
| Capítulo III: Marco Metodológico | 32 |
| 3.1 Enfoque, Tipo, Método y Diseño de la Investigación..... | 32 |
| 3.2 Población y Muestra (escenario de estudio)..... | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos (Validez y confiabilidad) | 34 |
| 3.4 Descripción de Procedimientos de Análisis | 36 |
| 3.5 Descripción del Modelo de Gestión | 37 |
| Capítulo IV: Resultados y Análisis de Resultados | 38 |
| 4.1. Resultados | 38 |
| 4.2. Análisis y Discusión de Resultados | 40 |
| 4.3. Desarrollo de un Modelo de Gestión (Aporte)..... | 61 |
| <i>4.3.1 Componentes del Modelo de Gestión</i> | <i>61</i> |
| Conclusiones y Recomendaciones..... | 64 |
| Referencias Bibliográficas | 66 |
| Anexos | 69 |
| Declaración de Autenticidad..... | 70 |
| Autorización de Consentimiento para realizar la Investigación..... | 71 |
| Matriz de Consistencia y Operacionalización..... | 72 |
| Entrevista de Investigación..... | 73 |
| Fichas de Validación de los Instrumentos..... | 74 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de las Categorías de Estudio..... | 31 |
| Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos..... | 35 |
| Tabla 3 Unidades de análisis | 38 |
| Tabla 4 Cuadro de elaboración del Instrumento | 39 |
| Tabla 5 Análisis de las entrevistas a gestores turísticos (expertos)..... | 41 |
| Tabla 6 Resumen de las entrevistas a los expertos (Discusión de resultados) | 55 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1</i> Línea de tiempo del Desarrollo Sostenible | 29 |
| <i>Figura 2</i> Mapa conceptual del Modelo de Gestión en Infraestructura | 30 |
| <i>Figura 3</i> Metodología de la Investigación | 33 |
| <i>Figura 4</i> Aspectos de Validez y Confiabilidad (Cualitativo) | 35 |
| <i>Figura 5</i> Proceso Cualitativo de la Investigación | 37 |
| <i>Figura 6</i> Diseño de las preguntas planteadas en la Investigación | 39 |
| <i>Figura 7</i> Unidades de Análisis del instrumento de Investigación..... | 41 |
| <i>Figura 8</i> Modelo de Gestión en Infraestructura para el Desarrollo Sostenible..... | 63 |

Resumen

Gestionar una buena arquitectura o infraestructura nos permite potenciar el turismo de un país, brindando beneficios económicos a la sociedad, considerando que es uno de los aspectos más visibles y, es más, buscados durante la visita a un lugar.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo de estudio plantear un modelo de gestión en infraestructura turística para el desarrollo sostenible de la Provincia de Canta-Región Lima.

El diseño metodológico aplicado en esta investigación tiene el enfoque cualitativo, donde se analiza la situación actual (diagnóstico) y se evidencia sus problemas principalmente en infraestructura turística, haciendo énfasis en por qué esta zona no ha tenido un desarrollo sostenible como otros lugares de las mismas características (recursos turísticos) teniendo como una gran ventaja competitiva la cercanía con la ciudad de Lima Metropolitana.

El modelo de gestión planteado se sustenta en las investigaciones relacionadas con el tema, la recolección de datos (entrevistas a expertos), nos ha permitido proponer desde nuestra visión una serie de pasos (componentes del modelo), teniendo como resultados los siguientes: (1) Elección del lugar, (2) Entrevistas a expertos, (3) Diagnóstico de la infraestructura, (4) Elaboración del proyecto, (5) Financiamiento, (6) Capacitación y Mantenimiento. Así mismo se caracteriza principalmente por proponer un turismo sostenible mediante la capacitación (categorización) en servicios turísticos de calidad, considerando para ello una adecuada gestión (planificación) en equipamientos turísticos y el respecto al contexto urbano (parámetros urbanísticos) con lineamientos de usos acordes al lugar.

Palabras clave: contexto urbano, desarrollo sostenible, infraestructura turística, modelo de gestión.

Abstract

Nowadays, every place we visit, every city or every street we walk through, we contemplate the architecture. Managing a good architecture or infrastructure allows us to promote tourism in a country, providing economic benefits to society.

The present research work aims to propose a management model in tourism infrastructure for the sustainable development of the Province of Canta-Lima Region.

The methodological design applied in this research has a qualitative approach, where the current situation (diagnosis) is analyzed and its problems are evidenced mainly in tourist infrastructure, emphasizing why this area has not had a sustainable development like other places in the same areas. Characteristics (tourist resources) having as a great competitive advantage the proximity to the city of Metropolitan Lima.

The proposed management model is based on research related to the subject, data collection (interviews with experts), has allowed us to propose from our vision a series of steps (components of the model), having the following results: (1) Choice of the place, (2) Interviews with experts, (3) Diagnosis of the infrastructure, (4) Preparation of the project, (5) Financing, (6) Training and Maintenance. Likewise, it is mainly characterized by proposing sustainable tourism through training (categorization) in quality tourist services, considering for this an adequate management (planning) in tourist facilities and respect for the urban context (urban parameters) with guidelines of uses according to the place.

Keywords: Urban context, Sustainable development, Tourism infrastructure, Management model.

Introducción

El presente tema de investigación, está orientado en la “gestión en infraestructura turística como estrategia para potenciar el desarrollo sostenible de la Provincia de Canta – Región Lima, 2021”

El sector turismo en el Perú tuvo un crecimiento sostenido durante el periodo 2009-2018 convirtiéndose en la 4ta productora de divisas en el país y unos de los principales aportantes a la economía nacional (BCRP, 2018).

En el año 2019 hasta febrero del 2020 tuvo un ligero decrecimiento y luego en marzo del 2020 hasta septiembre del 2020 no se registraron visitas debido a la crisis sanitaria del COVID-19. A partir de octubre del 2020 hasta a la actualidad se viene recuperando este sector (MINCETUR, agosto 2021).

De la misma forma, el turismo interno ha logrado consolidarse como uno de los principales motores de desarrollo e inclusión en el Perú (PROMPERU, 2018).

En el Capítulo I, se refiere al planteamiento del problema de la investigación donde se enfatiza la problemática a nivel nacional. A la vez muestra su descripción, la formulación, el planteamiento del problema general y los problemas específicos también como el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

En el Capítulo II, se refiere a las teorías respecto al marco teórico abarcando los temas sobre el marco histórico, las investigaciones relacionadas al tema de investigación a nivel internacional y nacional, la estructura teórica y científica que sustenta el estudio, el marco normativo y la definición de términos básicos.

En el Capítulo III, principalmente se refiere al marco metodológico, población y muestra. El método empleado en la investigación es el descriptivo, con el levantamiento de datos relevantes y análisis del problema que afectan directamente al lugar; aquí se recogen también los instrumentos de soporte como son el trabajo de campo, las entrevistas a los actores sociales.

En el Capítulo IV, se refiere a los resultados y análisis de los resultados del trabajo de investigación, que incluye la descripción de los resultados, las entrevistas a los gestores turísticos que nos ha permitido desarrollar un modelo de gestión en infraestructura para su diagnóstico.

Las limitaciones del trabajo de investigación se han dado por factores externos, restringiendo la extensión y profundidad del estudio, ya que el lugar investigado cuenta con pocos datos registrados en las atenciones en servicios turísticos.

La Tesis se ha desarrollado de acuerdo al índice presentado, con la ayuda de tablas y figuras realizadas por el autor.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del Problema

A nivel Mundial, los países que sobresalieron en Turismo generaron una buena Infraestructura Turística en sus territorios. Con base en datos de la organización autónoma World Travel & Tourism Council (WTTC), el turismo representa el 10.4% del Producto Interno Bruto (PIB) del mundo y 319 millones de empleos se generan por esta actividad.

A nivel de América Latina, el turismo en países como México y Chile desarrolló buena infraestructura turística. En cuanto a la infraestructura de hoteles, que se mide fundamentalmente por el número de cuartos, el experto describió cómo en estos años hemos crecido de forma exponencial, pasando de 320 mil a 380 mil unidades en toda la República Mexicana. (Díaz, 2020).

A nivel Nacional, el turismo en algunos lugares es incipiente y carece de una buena planificación para el desarrollo de una buena infraestructura turística. El Perú cuenta con muchos recursos turísticos pero con pocos productos (Infraestructura). Se requiere de una alianza entre el sector público y privado para el desarrollo de infraestructura de manera que nuestro patrimonio cultural sea fuente de ingreso y empleo descentralizado para el país.

A nivel Local, el turismo en la Provincia de Canta no se está desarrollando adecuadamente por lo que no se está generando una buena infraestructura turística en su territorio.

El estado actual de la calidad de vida en la Provincia de Canta está en visible contradicción con los recursos que posee, los cuales todavía no impactan positivamente en la educación y empleo en la mayoría de sus habitantes. En ese sentido, las deficiencias en

infraestructura turística están ocasionando un bajo desarrollo del turismo sostenible del lugar generando y la migración de la población joven por falta de oportunidades (Plan de desarrollo turístico local 2015-2018, CANTA).

Es así que potenciar el desarrollo sostenible mediante una adecuada gestión en infraestructura turística mejorará las condiciones actuales del residente que vive del turismo, porque se viene registrando una constante reducción de visitas turísticas (Oficina de Promoción Turística, 2019). Se ha detectado que no existe capacitación turística en la norma técnica de categorización de establecimientos (DS-029-2004-MINCETUR) registrando un bajo nivel de atención en servicios turísticos.

También se ha detectado que no existen parámetros urbanísticos acorde al lugar estudiado evidenciando el desorden en las edificaciones (contexto urbano) desentonando con el paisaje natural.

Por ello la presente investigación pretende identificar las deficiencias de planificación en infraestructura, así como diagnosticar su importancia y su impacto en la toma de decisiones. Por ello la situación actual genera una oportunidad para emplear de manera óptima esta herramienta de Gestión y mejorar positivamente la calidad de vida de la población.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la propuesta de gestión en infraestructura turística mejora el desarrollo sostenible en la Provincia de Canta-Región Lima 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

Problema Específico 1:

¿De qué manera la propuesta en capacitación turística mejora la atención en servicios turísticos?

Problema Específico 2:

¿De qué manera la propuesta en gestión turística mejora la calidad de los equipamientos turísticos?

Problema Específico 3:

¿De qué manera la propuesta en parámetros urbanísticos mejora la imagen del contexto urbano para el turismo?

1.3 Importancia y Justificación del Estudio

1.3.1 Importancia del estudio

Esta investigación es importante porque permitirá mejorar la calidad de vida del poblador de la Provincia de Canta de manera directa o indirecta.

Desde nuestra visión la justificación metodológica aplicada en este tema aporta con un Modelo de Gestión (componentes o instrumentos) en Infraestructura Turística, el cual se basa en el estudio y análisis de una herramienta como es la planificación generando una retroalimentación o mejora continua.

Este trabajo de investigación permitirá ser aplicadas a nivel nacional ya que en varios lugares se repite esta problemática.

1.3.2 Justificación del estudio

Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente por la aplicación de los conceptos de gestión en infraestructura turística, planteando lineamientos constructivos. Esta teoría permite contrastar los diferentes conceptos con un enfoque más realista.

Justificación metodológica

Metodológicamente, la investigación es de enfoque Cualitativo, no cuenta con hipótesis y la recolección de datos se realizó mediante entrevistas directas, estos datos recolectados se procesaron con el programa EXCEL. Así mismo esta metodología va a aportar con un Modelo de Gestión (instrumento) que nos permitirá dar un diagnóstico actual para poder planificar mejor las nuevas propuestas de infraestructuras turísticas.

Justificación económica

La investigación no tendrá limitaciones de orden económico, ni en la obtención de datos y permisos, se cuenta con todas las garantías y la libertad para desarrollar la investigación dentro del lugar escogido por el parentesco.

Justificación social

Los resultados de esta investigación benefician indirectamente a los pobladores de Canta porque la infraestructura turística genera fuentes de trabajo mediante su cadena de valor (hospedajes, restaurantes, etc.), esta planificación permitirá consolidarse como uno de los principales motores del desarrollo e inclusión en la Provincia de Canta.

1.4 Delimitación del Estudio

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó dentro del territorio peruano, principalmente en el departamento de Lima, provincia de Canta y específicamente en el distrito de Canta (Capital de Provincia).

Delimitación Temporal

La presente investigación está comprendida su realización en el presente año 2021. Tendrá una duración de 10 meses. Los periodos que esta investigación recoge se remontan a los años de 2015-2021.

Delimitación Teórica

En esta investigación vamos a tratar exclusivamente el concepto de modelo de gestión e infraestructura turística usando los antecedentes desarrollados en otros lugares.

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Identificar la manera en que la propuesta de gestión en infraestructura turística mejora el desarrollo sostenible en la Provincia de Canta-Región Lima, 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1:

Identificar la manera en que la propuesta en capacitación turística mejora la atención en servicios turísticos.

Objetivo Específico 2:

Identificar la manera en que la propuesta en gestión turística mejora la calidad de los equipamientos turísticos.

Objetivo Específico 3:

Identificar la manera en que la propuesta en parámetros urbanísticos mejora la imagen del contexto urbano para el turismo.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Marco Histórico

Historia de la Arquitectura bioclimática y aparición del Desarrollo Sostenible

Según lo manifestado por Abian (2011) la arquitectura bioclimática o *DESARROLLO SOSTENIBLE* aparece para concientizar la necesidad del mal crecimiento del planeta.

Apareció en los años 70 en los EE.UU. en contraposición al consumismo de la sociedad de aquella época que era generadora de una industrialización agresiva y contaminante. En el año 1973 se da una crisis energética mundial (derivados del petróleo) el cual causó muchos problemas a las economías dependientes de esta fuente.

Todos estos problemas dieron origen a la concientización del ahorro energético y al regreso de la arquitectura Popular de los cuales se basaron los hermanos Olgyay de los EE.UU. para desarrollar una nueva metodología científica basada en los conocimientos ancestrales llevados a nuestra época actual y es así que nace la Arquitectura bioclimática.

En 1971 se publicó un informe del Club de Roma donde aparece el concepto de Ecodesarrollo aplicados en proyectos edificatorios y planificación urbanística.

En 1987 se publicó el informe Brundtland donde menciona el concepto de Desarrollo Sostenible: “Nuestro futuro común es satisfacer nuestras necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas”.

En 1992 en Río de Janeiro se dio la conferencia de la ONU (Naciones Unidas) sobre medio ambiente y desarrollo (Cumbre de la tierra) donde se acordó incorporar tratados internacionales para un crecimiento ecológico mundial.

En 2002 en Johannesburgo se dio la cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible donde se instó a los países más desarrollados a contribuir y crear instituciones internacionales más democráticas, responsables y eficientes.

La Historicidad de las Infraestructuras y Flujos

Según Guillermo Guajardo (2015) los flujos y la distribución de bienes y personas son el sello del mundo contemporáneo, resultado de un proceso histórico de interconexión de infraestructuras, tecnologías y flujos que, en su conjunto, han conformado cadenas de movilidad y de distribución cada vez más integradas. Las primeras cadenas estructuraron el comercio en la Europa medieval, y con la revolución industrial, desde la década de 1830, se difundió un paquete de coordinación de transportes e información a través del ferrocarril, los telégrafos y una red de instalaciones de manipulación y despacho de cargas. Esto hizo posible la primera globalización, así como la producción de bienes y el consumo masivo de servicios. Las cadenas continuaron durante el periodo fordista con la carretera, el camión y el avión, y tras el fin de la guerra fría se experimenta una revolución global de la logística (Braudel, 1984; Gereffi, Korzeniewicz y Korzeniewicz, 1994).

Los países de América Latina también fueron parte de las cadenas (¿de movimiento?) y su historia económica en gran parte ha estado moldeada por las *INFRAESTRUCTURAS* y

sistemas sociotécnicos de transporte para sus economías de exportación y mercados internos. Estos fenómenos son los que se presentan en este artículo sobre la importancia de las cadenas de materias primas, las infraestructuras y la logística en Chile y México entre 1850 y 1970. En los dos países ocurrió lo que se denomina "revoluciones de infraestructuras", que permitieron la vinculación al flujo internacional de materias primas por medio de ferrocarriles, vías, barcos y puertos, desde el siglo XIX, y en el siglo XX conformaron las bases distributivas de la industrialización, punto en el cual se cierra este análisis. Esas revoluciones –ferroviaria y carretera– hicieron posible los flujos y determinaron el proceso de path dependence sobre el territorio, fenómeno similar a otros casos, como el de Suecia estudiado por Berger y Enflo (2013), pero en América Latina, a diferencia de Escandinavia, no detonó ni promovió el desarrollo económico ni una temprana y dinámica urbanización. De ahí que estudiar los patrones de trayectoria y divergencia de una misma tecnología en distintos contextos y condiciones de arranque es una promisorio veta de análisis histórico.

Historia del Turismo en la Edad Contemporánea

Según Francisco Coll (2020) durante la Edad Contemporánea, se producen grandes hitos que marcan, por así decirlo, la historia del turismo. Es cuando más se produce ese desarrollo final que precisaba el turismo para vivir el impulso que ha vivido. La expansión del turismo con los avances tecnológicos e industriales vivió un impulso que situaría al turismo como uno de los principales sectores, ya en aquel entonces, de la economía mundial.

Y es que, en la Edad Contemporánea, por ejemplo, se produce una expansión económica, así como un fuerte incremento de las rentas, en los distintos territorios europeos. La Revolución Industrial había llegado a Gran Bretaña y, junto con la posterior industrialización de Bélgica, así como el resto de territorios europeos, el afianzamiento de la

burguesía provoca que estos incrementos de renta se traduzcan en mayores recursos para viajar y visitar otros lugares.

Como decíamos, es en este preciso momento cuando James Watt desarrolla la máquina de vapor. Esto hace que la industria del ferrocarril, así como el ferrocarril en sí mismo, se extienda por todo el planeta. Todos los países, industrializados y no industrializados, diseñaron infraestructuras para promover la implantación del ferrocarril en los territorios, conectándose entre sí. Sin lugar a dudas, uno de los grandes impulsos que vivió el turismo y que, además, acrecentó el crecimiento económico.

Y así es como comienza a desarrollarse el sector turístico. Posteriormente, la aparición de nuevas herramientas como el automóvil, con Henry Ford, así como el avión y los grandes barcos de transporte, incentivó ya ese impulso final que provocó el posicionamiento del sector turístico como uno de los mayores sectores de nuestra economía. Siendo paralizado únicamente por el periodo de entreguerras, el turismo comienza a ganar presencia en la economía, experimentando un gran impulso tras la segunda guerra mundial. Un impulso que llegó a considerarse como el “boom turístico”.

2.2 Investigaciones relacionadas con el tema

Para la realización del presente trabajo de investigación se han considerado las siguientes:

2.2.1 Antecedentes Internacionales

Según Lagos y Morales (2021) el presente trabajo de investigación desarrolla la metodología con un enfoque Cualitativo, utilizando la modalidad de estudio de casos. El objetivo principal es analizar los efectos de la inversión en *infraestructura turística* en el caso

de Cartagena, a partir de la perspectiva del *desarrollo sostenible*, con el fin de encontrar hallazgos que contribuyan a su gestión en Colombia. Como resultado esta tesis da a conocer los lineamientos establecidos para el ordenamiento de las playas de Bocagrande permitiendo la inclusión de las comunidades, actores interesados en la planeación y la gestión de las costas de Cartagena.

Según lo manifestado por Díaz (2018) el presente trabajo de investigación desarrolla la metodología Cualitativa por la recopilación de información por medio de la revisión literaria. El objetivo general del presente estudio es identificar las categorías que intervienen en el diseño del *modelo de gestión* para el turismo cultural sostenible en la ciudad de Manizales, Colombia. Como resultado se evidencia el análisis de las mejoras prácticas de gestión en turismo cultural para lograr un eficiente planeamiento de las organizaciones en torno al *desarrollo sostenible* del turismo cultural dentro de la cadena de valor.

Por otro lado García (2017) menciona que la presente investigación tiene como objetivo de dar a conocer el proceso de diseño de un *modelo de gestión turística* basada en el desarrollo del turismo comunitario en la Provincia de Manabí en el Ecuador, en la cual analizan, identifican y clasifican variables que caracterizan los modelos de gestión. La metodología aplicada es la Cualitativa porque se investiga y describe varios modelos de gestión turística. Como resultado de la propuesta establece tres fases: 1) Diagnóstico turístico situacional del territorio, 2) Análisis de la gestión turística, 3) Formalización de un Plan estratégico, donde se determine los *procesos de planificación*. Todas estas herramientas sirven para potenciar el turismo comunitario.

Según lo manifestado por Gómez (2016) el presente trabajo de investigación utiliza la metodología Mixta, tanto Cualitativo por la recolección de información y Cuantitativo por la

manipulación de las variables. Como objetivo general es diseñar un proyecto de estudio para *potenciar los atractivos turísticos*, también el incremento de la *infraestructura turística* en la comunidad de Vizcaya, Cantón Baños, Provincia de Tungurahua, Ecuador. Como resultado de esta tesis es el procesamiento y análisis de la información registrada para establecer programas de limpieza, capacitaciones para los habitantes de la comunidad de Vizcaya en sus diferentes actividades turísticas.

Según Andrade (2015) el presente trabajo de investigación utiliza la metodología Mixta, tanto Cualitativo como Cuantitativo en algunos casos. El objetivo principal es analizar el impacto que se genera en la *infraestructura turística* local por la gran cantidad de afluencia de turistas en la playa Los Perales, San Vicente en el Ecuador. Como resultado esta tesis da a conocer un diagnóstico de la gestión administrativa basándose en la determinación de la cultura local para el crecimiento de actividades turísticas y una evaluación del nivel de aceptación de los visitantes en relación con el *desarrollo sostenible* y socio-económico.

2.2.2 Antecedentes Nacionales

Según Jacinto (2020) la metodología utilizada en la investigación es de enfoque Cualitativo por la recolección de datos, teniendo como objetivo *analizar el sistema turístico* de la Molina, distrito de Catacaos – Perú. La problemática encontrada indica las condiciones de los recursos turísticos del distrito de Catacaos, no están en un nivel óptimo a pesar de que se encuentran en un lugar conocido a nivel local, regional y nacional, en cuanto al transporte, se evidenció que falta organización e implementación en las terminales terrestres (infraestructura), dado que existe mucha informalidad. El resultado de los pobladores fue de carácter positivo porque el diagnóstico les permitirá a los pobladores involucrarse en el desarrollo y cuidado de los recursos turísticos que posee el distrito de Catacaos.

Según lo manifestado por Revilla (2018) el presente estudio de investigación titulado “*Diagnóstico y Propuesta para el desarrollo turístico de Madre de Dios- Perú*”, tiene como objetivo principal la realización de un diagnóstico actual de la actividad turística, cuyo ámbito comprende las 03 provincias de la región de Madre de Dios. Para la elaboración del estudio se utilizó la metodología Cualitativa porque es de carácter descriptivo y para la recolección de datos se utilizó la observación. La investigación empieza principalmente con la recopilación de información respecto al medio físico para establecer los aspectos generales; luego se procesó la información de la primera dimensión de la unidad de estudio que es la Oferta Turística teniendo como resultado la evidencia de un potencial turístico basado principalmente en la naturaleza, el creciente *desarrollo de los servicios turísticos (infraestructura)*. El resultado de esta investigación es de plantear estrategias a desarrollar en corto y mediano plazo para el turismo, el cual permitirá alcanzar mayor ocupación laboral y mejores condiciones de vida del poblador de madre de dios.

Según Rosales (2017) menciona que la investigación desarrollada utiliza la metodología Cualitativa por ser descriptiva y porque la recolección de datos se hizo en un momento único. El trabajo de investigación tiene como objetivo general, determinar si la falta de gestión de los recursos turísticos afecta el *desarrollo sostenible* en el Distrito de Yanama – Departamento de Ancash. Por tal motivo, como resultado se ha visto conveniente tener en cuenta dos aspectos fundamentales que nos permitirá llegar a obtener como meta los aspectos como: *la planificación turística y la infraestructura turística*.

Por otro lado Rivera (2017) en su tema de investigación de la evaluación de la *potencialidad turística* del distrito de Chucuito – Puno utiliza la metodología Cualitativa por el uso de instrumentos en la recolección de información. El trabajo de investigación tiene

como objetivo general, el fortalecimiento como destino turístico nacional, por tal motivo, como resultado del trabajo es el desarrollo del registro, *categorización de las infraestructuras* y jerarquización de los recursos turísticos para un aprovechamiento adecuado y sostenible.

Según lo manifestado por Criales (2016) la metodología utilizada es Cualitativa por la interacción con los sujetos y el objeto de estudio. La tesis se basa en el análisis de los humedales naturales que representan uno de los ecosistemas más productivos del planeta, el cual brinda beneficios económicos a la sociedad mediante sus hábitats de mucha importancia para la flora y fauna, siendo en la actualidad uno de los principales destinos turísticos que se dan en los ecosistemas. El resultado de esta investigación es modificar las normas existentes y aprobar el modelo de gestión propuesto en *equipamientos públicos e infraestructura innovadora* que permita brindar mejores condiciones y darle un valor agregado al ecoturismo.

2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el Estudio

2.3.1 Modelos de Gestión

Definición:

Existen varios conceptos de Modelos de Gestión como:

Según lo manifestado por Chorley y Haggett (1967), un modelo es una estructuración simplificada de realidad que pretende presentar factores o relaciones supuestamente significativas en una forma generalizada.

Según Gonzales y Rivas (2008) señalan, que un modelo de gestión es una herramienta que puede ayudar a la coordinación de los actores en el territorio y su aplicación requiere tener como base, un profundo y acabado conocimiento de las variables que son estrategias para su sustentabilidad.

Para Pérez y Gonzales (2013), un modelo de gestión recoge un conjunto de proposiciones relativas a las variables a tener en cuenta a la hora de aplicar los conocimientos y su influencia.

En general los tipos de modelos varían según el territorio donde se realice la actividad turística, incluyendo las variables económicas, culturales, sociales, políticas y ambientales.

Con respecto al Modelo de Gestión para este trabajo de investigación en función al Turismo se ha tomado en consideración las siguientes definiciones relacionadas:

- **Modelo de Gestión Turística**

La Gestión turística es fundamental dentro la planificación, organización, ejecución y control de las actividades dentro del turismo, más aún si se pretende llevar a cabo de manera sostenible y consciente.

Según Pérez (2006) es el Proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad para el establecimiento, logro y mejora de los propósitos de constitución de la organización, sobre la base del conocimiento de las leyes y principios, de la sociedad, la naturaleza humana y la técnica, así como de información en general.

Según González y Rivas (2008) detrás de cada eslabón de la cadena de servicios presentes a lo largo del recorrido en un destino (alojamiento, transporte, recreación, etc.) está en juego la competitividad y permanencia en el tiempo del destino, es decir su sustentabilidad, lo que hace indispensable que los actores públicos y privados apliquen protocolos básicos (estratégicos) consensuados entre ellos, al estilo de “buenas prácticas”,

para asegurarle al visitante una experiencia turística de la mejor calidad posible según el estado de desarrollo del destino.

Según lo manifestado por Mondejar (2009) La gestión de un destino turístico requiere aunar esfuerzos a distintos niveles, estableciendo fórmulas de colaboración que permitan una turística integral para poder adaptar la oferta del destino a las necesidades que manifiestan los turistas, teniendo en cuenta las nuevas preferencias de la demanda real y potencial.

Tipos de Modelo de Gestión Turística:

Existen una gran variedad de modelos ligados a la actividad turística, los mismos que han sido propuestos por diferentes autores tomando en cuenta varios criterios.

Según Barrado y Fernández (2004) ponen a consideración esta tipología de modelos de gestión turística, tratando de buscar un equilibrio entre la generalización y la aplicación (Pág. 35). Estos autores proponen cuatro clases de modelos de gestión turística:

- *Modelos generales o sistemas*: es uno de los más conocidos, pero dirigido fundamentalmente a la competitividad y sustentabilidad de los destinos. Es un modelo jerárquico en el que la gestión de destinos constituye un nivel intermedio entre un nivel superior compuesto por la política, la planificación y el desarrollo del destino y un nivel inferior basado en los recursos y atractivos del destino. La gestión de destinos está compuesta por un conjunto de actividades diversas: organización, marketing, calidad del servicio, investigación, desarrollo de los recursos humanos, financiación, manejo de visitantes y gestión de recursos y de crisis. Los distintos niveles están vinculados en un sentido vertical. Sin embargo, el modelo no muestra las relaciones horizontales entre los diversos factores en cada nivel, las relaciones potenciales entre las diversas actividades de la gestión de destinos. Los autores de este modelo al aplicarlo concluyeron que en general faltaba un alto grado de

integración entre estos factores y por lo tanto dudaron que pudiera lograrse una gestión amplia del turismo.

-Modelos de proceso: a pesar del carácter dinámico de los sistemas el modelo no captura explícitamente la naturaleza dinámica de la gestión turística. Se coincide con Vera (2011) en que la gestión turística es “un proceso continuo, de carácter cíclico” que “garantiza la aplicación de los instrumentos de planificación” (Pag.11). Este modelo es original e interesante y proporciona muchos puntos de reflexión. Sin embargo, es más un modelo de marketing que un acercamiento a la gestión turística, y se basa fundamentalmente en la demanda.

-Modelos de funciones: las funciones son aspectos claves de la gestión turística. Son estas actividades las que permiten la realización de los objetivos identificados. En la literatura y en los modelos anteriores se pueden identificar múltiples funciones, el número y tipo de las funciones incluidas varían de un modelo a otro al igual que los vínculos entre ellas por lo que resulta poco generalizable. Se coincide con Pearce (2014) en que la importancia relativa de las funciones y la naturaleza y el grado de interdependencia entre ellas variarán de un destino al otro según la escala y nivel de desarrollo turístico, así como el grado en que el destino domina el territorio y se inserta en el mismo.

-Modelos organizacionales: las diversas funciones de la gestión turística están llevadas a cabo por ciertos actores y por lo tanto una cuarta clase de modelos destaca los aspectos organizacionales o sistemas de gobernanza de los destinos. Estos modelos se encuentran sobre todo en los informes de consultorías o documentos tales como planes y estrategias turísticas. Específicamente abordan las variadas formas que pueden tomar los entramados institucionales o recomiendan una estructura organizacional para un destino en particular.

Para Martín (2005) clasifica los modelos de gestión turística en cuatro grandes grupos principales (Pág. 14):

- *Modelos Estructurales-Funcionales*: Están basados en el sistema turístico donde presentan su forma interna y dinámica funcional.
- *Modelos de Demanda*: Son los que están orientados exclusivamente en la demanda turística, clasificaciones, necesidades, etc.
- *Modelos de Desarrollo de Destino*: Son los que estudian el ciclo de vida de un destino, es decir expresan su evolución en el tiempo.
- *Modelos de Impactos*: Son los que evalúan con anterioridad o posterioridad los impactos desde diferentes dimensiones del turismo.

Estos modelos de gestión turística poseen un gran valor metodológico e impacto económico–social.

- **Modelo de Desarrollo Turístico**

Según Salva (1998) las nuevas prácticas socio-lúdicas de la nueva sociedad posmoderna implica la necesidad de desarrollar nuevos modelos turísticos para poder responder a las nuevas necesidades de los visitantes. Una de las respuestas es la rehabilitación de antiguos espacios para la demanda actual del Turismo.

En la actualidad no se conciben acciones de masificación de recursos turísticos si no de diseñar estrategias sistemáticas apoyadas en la planificación turística (parámetros) en el marco de un desarrollo turístico sostenible en el que prevalece un equilibrio entre la capacidad de carga y el diseño urbanístico integrado en el paisaje y en la escala intermedia del territorio.

Según lo manifestado por Cies (2013) el desarrollo económico local es el proceso reactivador de la economía y dinamizador de la sociedad mediante el aprovechamiento

eficiente capaz de estimular su crecimiento de los recursos. Las comunidades más desarrolladas son las que cooperan sus organizaciones e instituciones en objetivos comunes priorizando el trabajo grupal al individual. Aquellas localidades que cuentan con diversas redes sociales y asociaciones cívicas se encuentran en mucho mejor pie para enfrentar la pobreza y la vulnerabilidad.

Las comunidades locales principalmente en la sierra del Perú se enfrentan al fenómeno turístico con distintas dosis de capital social, pero entre más fuertes sean estos recursos, mayores posibilidades tendrán para incidir en la determinación del modelo de desarrollo turístico y alcanzar mayores niveles de rentabilidad.

- **Gestión del Desarrollo Turístico**

Según Monterrubio (2009) la gestión turística por su importancia en el desarrollo turístico se debe de considerar a la comunidad local como un elemento esencial en toda planificación turística debido a la participación activa en la toma de decisiones.

Sin embargo, se reconoce que la incorporación de la comunidad local no es tarea fácil.

Existen varios factores que se convierten en obstaculizadores como son los residentes cuyo beneficio o perjuicio es nulo por parte del turismo, así como en los países en vías de desarrollo cuya participación de la comunidad local también es restringida.

La gestión debe contemplar una atención equitativa y participación directa de la comunidad local para su éxito.

Según lo publicado por la Secretaría de Turismo de México (SECTUR, 2010) el turismo organizado contribuye en la conservación, disfrute de los recursos naturales y la mejora económica local, sin embargo, las inadecuadas gestiones generan desorden y no contribuyen al desarrollo turístico. El SECTUR recomienda planificar una buena gestión turística para el éxito y progreso de la comunidad local.

2.3.2 Infraestructura Turística

Definición:

Existen varios conceptos de infraestructura Turística detallados a continuación:

La normativa peruana considera la palabra infraestructura para definir a las edificaciones o instalaciones que acogerán los servicios brindados en un área determinada.

Según lo manifestado por Goeldener y Ritchie (2011) consiste en todas aquellas construcciones subterráneas (en esto coinciden todos), pero que no sólo están bajo suelo sino también sobre la superficie, como son, por ejemplo, el sistema de suministro de agua, el sistema de alcantarillado, el gas, la electricidad, las carreteras, las vías de comunicación y muchas instalaciones comerciales (Pág. 333).

Además, Goeldener y Ritchie (2011) hablan de infraestructura turística primaria, es decir, aquella que apoya las actividades de los visitantes, como son: los aeropuertos, trenes, carreteras, terminales terrestres, estacionamientos, parques, puertos, instalaciones deportivas y estaciones de tren, alojamientos, hoteles, moteles, restaurantes, centros comerciales, lugares de entretenimiento, museos, tiendas, y estructuras similares (Pág.333).

Según Covarrubias (2010) manifiesta que la infraestructura también son los servicios básicos, como agua, luz, entre otros; los transportes; los caminos y los servicios, entendidos estos como aquellos que dan a la población una buena calidad de vida, como salud, educación, entre otros (Pág. 1).

Tipos de Infraestructura Turísticas:

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2013), en el Plan Estratégico Nacional de Turismo, conocido como PENTUR, señala como infraestructura

turística, aquella que brinda alojamiento, restauración, recreación, cultura, esparcimiento y relax; a través de hoteles, hostales, apart hoteles, albergues, alojamientos rurales y urbanos; restaurantes, cafeterías, restaurantes turísticos, establecimientos de comida rápida, entre otros; Tours y excursiones a atractivos con los que cuenta un lugar sea culturales, naturales y recreacionales, para lo cual se requiere del transporte turístico.

Dentro las instalaciones o plantas turísticas que el MINCETUR considera como infraestructuras principales son:

- Alojamientos
- Restaurantes
- Agencias de Viajes
- Miradores Turísticos
- Museos de sitio
- Centro de interpretación
- Paradores turísticos

Principalmente para este trabajo de investigación se define como:

- **Equipamientos Turísticos**

Según Críales (2016) los equipamientos o infraestructura deben ser vistos como instrumentos generadores y dinamizadores de programas, servicios y actividades de información, comunicación, interpretación y educación, que han de estar al servicio de los planes de gestión. Esto ayudará a lograr una gestión más eficaz del espacio y redundará en su

conservación. Pero, ¿cuáles deberían ser las principales funciones de los equipamientos?

Entre otras, estas funciones serían las siguientes:

- a) Dar la bienvenida a los visitantes y atender sus necesidades de orientación (Oportunidades que ofrece el espacio).
- b) Satisfacer las necesidades de información en cuanto a características del patrimonio natural y cultural, normativa de uso del espacio, recursos disponibles y actividades que pueden desarrollarse.
- c) Canalizar los flujos de visitantes para mejorar la utilización del espacio y disminuir los impactos sobre el territorio.
- d) Mejorar la imagen de la institución encargada de la gestión del espacio.
- e) Obtener apoyo y comprensión por parte del público visitante sobre la gestión del espacio protegido.
- h) Dinamizar socioeconómicamente el territorio mediante el suministro de información actualizada acerca de la oferta de alojamientos, restaurantes o actividades en la naturaleza que se ofrecen desde las empresas locales.
- i) Informar sobre peligros y hacer recomendaciones sobre la seguridad de los visitantes.

2.3.3 Desarrollo Sostenible

Definición:

Existen varios conceptos de Desarrollo Sostenible relacionados al turismo como:

Lo manifestado por Neves (2013) para llevar a cabo un proceso de desarrollo sostenible local, éste debe pasar por la sustitución de los programas convencionales por aproximaciones más eficaces centradas en la comunidad que permitan una participación democrática de todos los actores locales. Esta aproximación fomenta la formación de redes de apoyo, la cultura cooperativa y la formación del capital social como medios para remontar las economías locales.

Calderón y Ruggiere (2011) manifiesta con relación al desarrollo sostenible enfocado a un turismo consciente, expresan que los cambios observados en la orientación de la demanda turística, tanto en los gustos como en las necesidades y preferencias del consumidor turístico, a lo largo de las últimas tres décadas, han posibilitado la aparición de nuevas modalidades de interpretación del fenómeno turístico.

Para Lanquar y Rivera (2010) el desarrollo sostenible del turismo está directamente relacionado con la aplicación de una buena, transparente y equitativa gobernanza, en la que se recojan métodos de gestión comunitaria y de economía social basadas en la participación, la autogestión de gran parte del proceso de desarrollo turístico, la adopción democrática de decisiones y la distribución equitativa de los recursos y beneficios.

Según lo manifestado por Sandó (2014) la arquitectura sostenible o igualmente llamada arquitectura sustentable, “Es un modo de concebir el diseño arquitectónico de manera sostenible, aprovechando los recursos naturales con el menor impacto ambiental posible en los procesos de extracción y elaboración de materiales, construcción, uso y demolición de las edificaciones” (Pág. 33). Desde el punto de vista describe como arquitectura sostenible a la ocupación espacial y del paisaje, extracción de recursos naturales,

la generación de los residuos en la construcción y el período de funcionamiento del edificio también llamado ciclo de vida útil.

Llevando esta teoría a la realidad local para Barrantes y Fiestas (2013) manifiestan que la construcción de infraestructura sostenible en el Perú no está adaptado a las normas emitidas por el MINCETUR porque sus criterios son generales y en algunos casos no se pueden llevar a cabo en el país por su diversidad. En estos puntos como el manejo de la gestión de residuos sólidos, el manejo de aguas residuales, fuentes de energía y la cantidad de huéspedes que pueden recibirse, esta regulación puede generar un incentivo perverso para muchos operadores locales.

Según Gauzin-Müller (2002) el término arquitectura sustentable proviene de una derivación del término desarrollo sostenible, que la primera ministra noruega Gro Brundtland incorporó en el informe “Nuestro futuro común” presentado a las Naciones Unidas en el año 1987. “El desarrollo es sostenible cuando satisface las necesidades de la presente generación sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones” (Pág. 84).

Características del Desarrollo Sostenible:

En el documento hace hincapié que el empobrecimiento de la población mundial era una de las principales causas de la contaminación ambiental a nivel Mundial y también menciona como principales características:

- El desarrollo del uso de materias primas y energías renovables;
- El análisis del ciclo de vida de los materiales;
- La reducción de las cantidades de materiales y energía utilizados en la extracción de recursos naturales, su explotación y la destrucción o el reciclaje de los residuos.

2.4 Definición de términos básicos

Contexto Urbano

Según la OEA (1980), se denomina aquel sector del espacio urbano que comprende las zonas periféricas, ubicadas en los bordes urbanos, y en consecuencia alejadas del casco central de la ciudad.

Desarrollo Sostenible

La comisión mundial de medio ambiente y del desarrollo (CMMAD, 1998) da como concepto de sostenibilidad “El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

Equipamientos Turísticos

Según publicado por la Organización Dominicana de Turismo Sostenible (2017). Está conformada principalmente por instalaciones turísticas que producen un conjunto de servicios de primera necesidad para el visitante, vale decir, establecimientos de alimentación (restaurantes), hospedaje, agencias de viajes y empresas de transporte turísticos.

Infraestructura Turística

Según Andrade (2015) la infraestructura turística o planta turística es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

Modelo de Gestión

Para Gonzales y Rivas (2008) esos señalan que un modelo de gestión aplicada al turismo como una herramienta que puede ayudar a la coordinación de los actores locales y su

aplicación requiere tener como base, un profundo y acabado conocimiento de las variables que son estrategias para su sostenibilidad.

Parámetros urbanísticos

Según el reglamento nacional de edificaciones (RNE, 2017) las disposiciones técnicas que establecen las características que debe de tener un proyecto de edificación y las condiciones que deben de ser respetadas por las personas que desean efectuar una obra nueva sobre un lote determinado.

Servicios Turísticos

Según la OEA (1980), se describen como el resultado de un conjunto de acciones, funciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor agregado en lo económico a los atractivos turísticos.

2.5 Fundamentos teóricos

Figura 1

Línea de tiempo del Desarrollo Sostenible

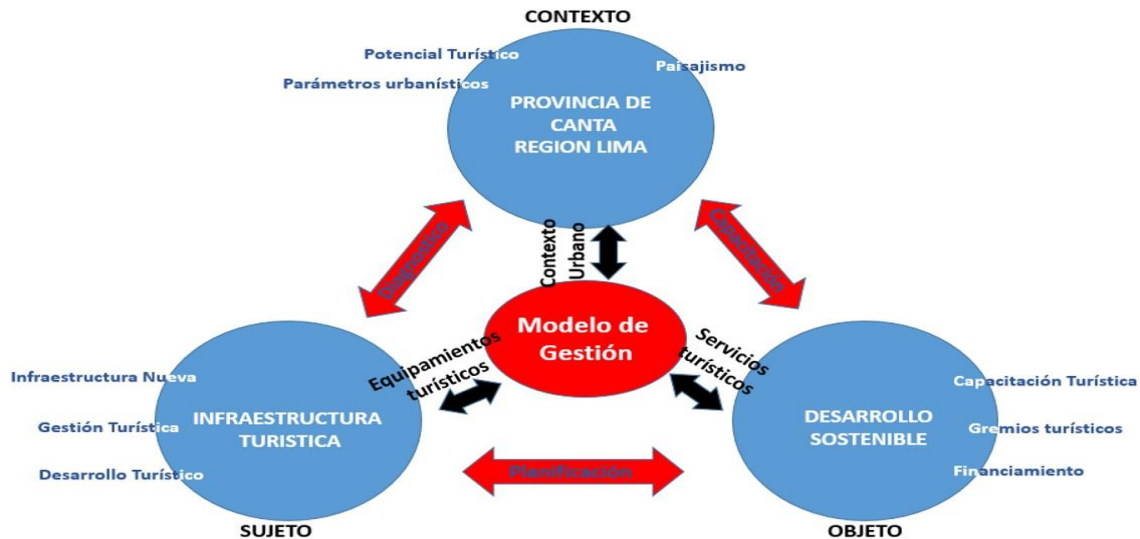


Nota. La figura muestra secuencia en el tiempo en años. Fuente: Elaboración Propia.

2.5.1 Mapa Conceptual

Figura 2

Mapa conceptual del Modelo de Gestión en Infraestructura



Nota. La figura muestra la relación directa del Modelo de Gestión con sus principales Categorías y Sub-categorías. Fuente: Elaboración Propia.

2.6 Variables

2.6.1 Relación entre variables cualitativas, categorías y sub-categorías

Se identifican las siguientes:

Variable 1: Infraestructura Turística.

Variable 2: Desarrollo Sostenible.

Tabla 1*Operacionalización de las Categorías de Estudio*

| CATEGORÍA | SUB-CATEGORÍA | MÉTODOS | UNIDAD DE ANÁLISIS | TÉCNICAS | INSTRUMENTOS |
|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|
| C1 Servicios turísticos | SC1-C1 Capacitación turística | M1 Descriptiva | Entrevistas E1 | T1 Entrevista | I1 Guía de Entrevista |
| | SC2-C1 Gremios turísticos | | E2 | T2 Observación | I2 Guía de Observación |
| | SC3-C1 Financiamiento | | E3 | | |
| | | | E4 | | |
| C2 Equipamientos turísticos | SC1-C2 Infraestructura nueva | | E5 | | |
| | SC2-C2 Desarrollo turístico | | | | |
| | SC3-C2 Gestión turística | | | | |
| C3 Contexto urbano | SC1-C3 Parámetros urbanísticos | | | | |
| | SC2-C3 Paisajismo | | | | |
| | SC3-C3 Potencial turístico | | | | |

Nota. Datos desarrollados en la investigación incluidas las Categorías y sub-categorías.

Fuente: Elaboración Propia.

Capítulo III: Marco Metodológico

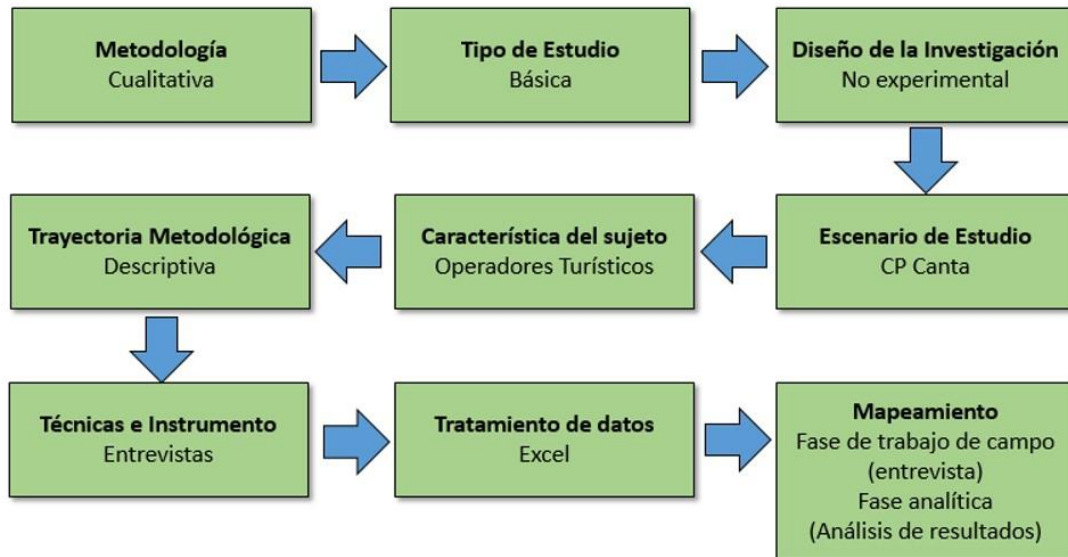
3.1 Enfoque, Tipo, Método y Diseño de la Investigación

La presente investigación pertenece al enfoque cualitativo según Berrios (2000) que investiga el sentido producido (los hechos). Se refieren a la investigación que producen datos descriptivos e interpretaciones mediante la cual las personas describen con sus propias palabras el comportamiento observado.

El tipo de investigación es básica ya que según Tamayo (2000) se apoya en el contexto teórico y su propósito fundamental es el de desarrollar teorías mediante principios y de generaciones amplias. Tiene como objetivo la búsqueda del conocimiento. Esta investigación tiene como principio recoger información de los gestores turísticos y dirigentes sociales en la Provincia de Canta.

El método de la investigación es descriptivo según Carrasco (2006) porque se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo. La investigación se centró en recoger información en el centro poblado de Canta a los gestores turísticos mediante entrevistas semi-estructuradas para conocer y describir la problemática del lugar.

El diseño de la investigación es no experimental según Hidalgo (2005) ya que se trata de la observación de cómo ocurre un fenómeno sin intervenir en el desarrollo de este. También es de carácter transversal descriptivo porque implica la recolección de datos en un solo corte en el tiempo. “Los estudios transversales descriptivos sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la observación de uno o más de sus atributos” (Pág. 1).

Figura 3*Metodología de la Investigación*

Nota. La figura muestra la secuencia utilizada en la metodología. Fuente: Elaboración Propia.

3.2 Población y Muestra (escenario de estudio)

Según Carrasco (2015) “población es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (pág. 237).

Dado que es un estudio cualitativo esta investigación tiene como sujetos de estudio a cinco expertos de la Provincia de Canta con cargos directivos y administrativos en Turismo. Los especialistas entrevistados fueron cinco; el primero fue el Presidente de la Cámara de Turismo de la Provincia de Canta, el segundo fue el Presidente de la Asociación de Hoteles y Hospedajes de Canta, el tercero fue el Presidente de la asociación de Agencias de Viajes de la provincia, el cuarto fue la Sub-Gerente de Desarrollo Económico y Turismo de la Municipalidad Provincial de Canta y el quinto fue el Presidente de la asociación de Restaurantes y afines de la Provincia de Canta.

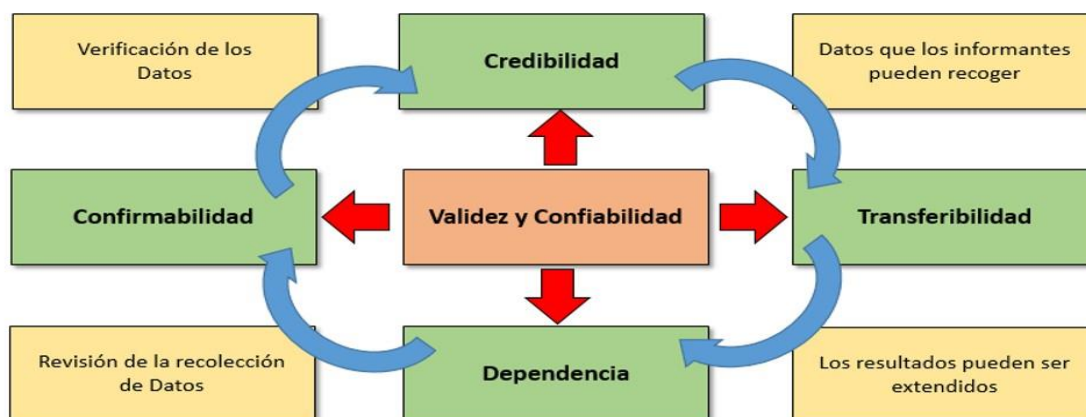
Según Bernal (2016) “muestra es parte de la población que se selecciona, de la cual se obtiene realmente la información para el desarrollo de la investigación” (pág. 211) y para este estudio se seleccionó a expertos en el tema, que son los encargados de las decisiones del turismo en la Provincia de Canta.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos (Validez y confiabilidad)

Para Carrasco (2015) las técnicas constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica.

Según lo manifestado por Gordo y Serrano (2008) consideran las entrevistas semi-estructuradas como una técnica cualitativa de investigación social basada en los diálogos sobre una problemática analizada desde perspectivas y experiencias concretas, según los actores sociales participantes. También se ha utilizado la entrevista semi-estructurada, porque parte de un guión que define la información relevante que se quiere obtener, formulando preguntas de tipo abierta para recoger información más abundante en calidad.

Según Guba y Lincoln (1985) para la validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, entrevistas individuales y análisis de los datos, se ha tomado como base de referencia lo propuesto.

Figura 4*Aspectos de Validez y Confiabilidad (Cualitativo)*

Nota. La figura muestra la relación de la validez y la confiabilidad según Guba y Lincoln.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2*Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos*

| Aspectos | Entrevista | Análisis |
|------------------|--|--|
| Credibilidad | - Se entrevistaron a cinco (5) personas expertos en el tema. | - Se seleccionaron las unidades de análisis para la aplicación de las entrevistas. |
| Transferibilidad | - Guión de entrevista. | - Guión de análisis de contenido. |
| Dependencia | - Validez del instrumento por juicio de dos (2) expertos. | - Revisión del guión de análisis por el asesor metodológico. |
| Confirmabilidad | - Guión de entrevista | - Guión de análisis de contenido. |

Nota. Se han aplicado estos aspectos en el esquema de estudio. Fuente. Elaboración propia.

3.4 Descripción de Procedimientos de Análisis

Según precisa Sánchez y Reyes (2015), definen en su investigación: “las técnicas de recolección de datos son los medios por los cuales el investigador procede a recoger información de la investigación de un problema encontrado en función a los objetivos de estudio. Los métodos varían y se eligen considerando el procedimiento de investigación que se emplee” (pág. 149). Técnicas de recolección de datos pueden ser las encuestas, fichas de observación, entrevistas, cuestionarios las cuales deben de ser llenadas por la población de estudio, las cuales deben de ser aplicadas en tiempo determinado.

Podemos precisar que Sánchez y Reyes (2015) definen la validez como: “es la propiedad que hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que pueda medir, vale decir que demuestre efectividad al obtener los resultados de la capacidad, conducta, rendimiento o aspecto que asegura medir” (pág. 53). Para evidenciar la validez del instrumento a aplicar, se presenta el cuestionario al juicio de expertos que validaron aspectos de claridad, pertinencia y relevancia.

A este respecto Sánchez y Reyes (2015) definen la confiabilidad como: “es el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test” (pág. 155).

Los instrumentos o método de recolección de datos deben de cumplir la Confiabilidad y Validez que se pretende en mayor grado medir la realidad del objeto de estudio.

Figura 5*Proceso Cualitativo de la Investigación*

Nota. La figura muestra la secuencia utilizada en el proceso de investigación. Fuente: Elaboración Propia.

3.5 Descripción del Modelo de Gestión

En base a los estudios de caso y las investigaciones en otros contextos se determinó los criterios de una gestión exitosa. Así mismo con la información obtenida de las fuentes se identificó a los Operadores Turísticos clasificándolos por el sector al que pertenecen y su rol estratégico o táctico en el proceso de implementación de la infraestructura, se determinó también mediante entrevistas a los expertos en turismo y arquitectura sostenible para el desarrollo del modelo de gestión que se propone.

Capítulo IV: Resultados y Análisis de Resultados

En este capítulo se describen los resultados y análisis de los datos (cualitativos), primero de forma general y luego dividida en 3 Categorías y 9 Sub-categorías que se contemplaron en las preguntas de los instrumentos de recolección de datos (Guía de entrevistas).

4.1. Resultados

Para responder la pregunta del objetivo general sobre ¿Identificar la manera en que la propuesta de gestión en infraestructura turística mejora el desarrollo sostenible en la Provincia de Canta-Región Lima 2021?, se utilizó en la investigación el método descriptivo basado en las unidades de análisis, las entrevistas en situó, técnicas de recolección de información para el desarrollo de los resultados:

Tabla 3

Unidades de análisis

| Métodos | Unidad de análisis | Técnicas | Instrumentos |
|-------------|--|------------|--------------------|
| Descriptivo | Cinco (05) expertos que trabajan directamente el turismo en la Provincia de Canta. | Entrevista | Guía de entrevista |

Nota. Datos desarrollados en la investigación. Fuente: Elaboración Propia.

Para la formulación de cada pregunta de la Guía de entrevista del instrumento de investigación se ha considerado en función a los objetivos y correlación especificada en la siguiente figura. Para cada Sub-Categoría se ha generado una pregunta relacionada.

Figura 6

Diseño de las preguntas planteadas en la Investigación



Nota: La figura muestra la secuencia realizada para el análisis de la investigación mediante la codificación selectiva. Fuente: Elaboración Propia

Este análisis se trabajó la estructura en función de los Objetivos siguiendo la metodología de los cualitativos mediante Categorías y Sub-Categorías registradas y codificadas de la siguiente manera en la tabla:

Tabla 4

Cuadro de elaboración del Instrumento

| OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | CATEGORÍA | SUB-CATEGORÍA | PREGUNTAS |
|---|---|--|---|---|
| Identificar la manera en que la propuesta de gestión en infraestructura turística mejorará el desarrollo sostenible en la Provincia de Canta-Región Lima. | Identificar la manera en que la propuesta en capacitación turística mejorará la atención en servicios turísticos. | C1 Servicios turísticos | SC1-C1 Capacitación turística | ¿Considera inadecuados los espacios de capacitación turística en el centro poblado? |
| | | | SC2-C1 Gremios turísticos | ¿Conoce si hay representación gremial en turismo en Canta? |
| | | | SC3-C1 Financiamiento | ¿Conoce si hay financiamiento (bancos) para mejorar los servicios turísticos locales? |
| | Identificar la manera en que la propuesta en gestión turística mejorará la calidad de los equipamientos turísticos. | C2 Equipamientos turísticos | SC1-C2 Infraestructura nueva | ¿Cree usted que es necesario tener más Infraestructura Turística en la Provincia de Canta? (Museos, centros turísticos, alojamientos, restaurantes, etc.) |
| | | | SC2-C2 Desarrollo | ¿Qué beneficios puede tener el desarrollo turístico para su empresa? |

| | | | | |
|--|-----------|------------------------|--|--|
| | | | turístico | |
| | | | SC3-C2 Gestión turística | ¿Considera que se deben Gestionar mejoras o adecuación de Infraestructura turística de Calidad en Canta? |
| Identificar la manera en que la propuesta en parámetros urbanísticos mejorará la imagen del contexto urbano. | C3 | Contexto urbano | SC1-C3 Parámetros urbanísticos | ¿Considera que no hay control en las alturas de las construcciones por parte del gobierno local? |
| | | | SC2-C3 Paisajismo | ¿Considera usted que la degradación del paisaje de los bordes afecta la imagen turística? |
| | | | SC3-C3 Potencial turístico | ¿Cree usted en el potencial de la Provincia de Canta en función al desarrollo turístico? |

Fuente: Elaboración Propia

4.2. Análisis y Discusión de Resultados

En este punto se analizan cada una de las respuestas que dieron las personas entrevistadas (expertos) donde se presentan los hallazgos mediante las técnicas e instrumentos de análisis cualitativo del procesamiento de la información.

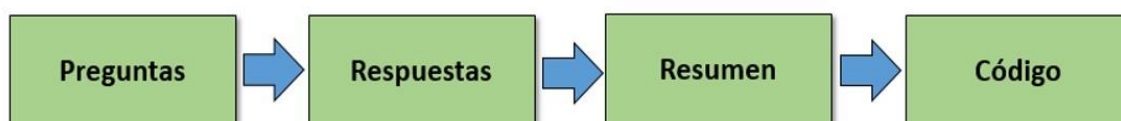
Según Monge (2015) la codificación es un proceso sistemático que cubre un análisis riguroso y conceptualización para la aplicación de procedimientos y estrategias que permiten generar categorías que se expresan en términos de una teoría emergente.

El procedimiento de análisis se inicia con las entrevistas a expertos, los cuales sus respuestas son codificadas. Los especialistas fueron cinco; el primero **E1** fue el Presidente de la Cámara de Turismo de la Provincia de Canta, el segundo **E2** fue el Presidente de la Asociación de Hoteles y Hospedajes de Canta, el tercero **E3** fue el Presidente de la asociación de Agencias de Viajes de la provincia, el cuarto **E4** fue la Sub-Gerente de Desarrollo Económico y Turismo de la Municipalidad Provincial de Canta y el quinto **E5** fue el Presidente de la asociación de Restaurantes y afines de la Provincia de Canta. Las entrevistas

fueron basadas en 10 preguntas semi estructuradas elaboradas en base a los indicadores de las sub-categorías apriorísticas de la auto percepción y autorregulación, además del uso frecuente de repreguntas a manera de retroalimentación conforme se iban desarrollando estas.

Figura 7

Unidades de Análisis del instrumento de Investigación



Nota. La figura muestra la secuencia codificada para la elaboración de las preguntas planteadas en la entrevista. Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5

Análisis de las entrevistas a gestores turísticos (expertos)

Entrevistado E1:

Entrevistador: Carlos Icochea Fecha: 01 de noviembre del 2021 Tiempo: 00:25:07

| Preguntas | Respuesta | Resumen | Código |
|---|--|--|---------------------|
| <p>1-¿Considera inadecuados los espacios de capacitación turística en el centro poblado?</p> | <p>Buenos días, nos falta más espacios de capacitación en cuanto a turismo en realidad todo lo que tiene que ver porque el turismo como sabemos es un eje transversal que genera economía, genera desarrollo, pero no lo vemos con esa óptica eh macro que tiene el turismo y sobre todo las pocas capacitaciones que tenemos a veces no las aplicamos como debe ser, tenemos la teoría pero no tenemos como dice la práctica y eso realmente a veces la falta de compromiso del propio del poblador o del propio prestador de servicio hace que, nuestro servicio no sea de calidad o no sea óptimo. Si a nivel por ejemplo de la Municipalidad y ahora a través de las plataformas virtuales a través de DIRCETUR, a través de</p> | <p>Nos faltan más espacios de capacitación en cuanto a turismo, las pocas capacitaciones que tenemos a veces no las aplicamos como debe ser.</p> | <p>E1-R1</p> |

PROMPERU, a través del MINCETUR si los hay.

| | | | |
|--|---|--|--------------|
| 2-¿Conoce si hay representación gremial en turismo en Canta? | Si en Canta hay muchas asociaciones, cámaras de comercio y ahora lo que veo las comunidades se están ya masificando personas con otra visión, más técnica más profesional para el desarrollo de las mismas, yo creo que es muy importante poder fortalecer nosotros como ciudadanos estas instituciones que de acá un tiempo se han venido a menos. | Si en Canta hay muchas asociaciones, cámaras de comercio, es muy importante poder fortalecer nosotros como ciudadanos estas instituciones. | E1-R2 |
| 3-¿Conoce si hay financiamientos (bancos) para mejorar los servicios turísticos locales? | Si acá nosotros tenemos los que conocemos como préstamos bancarios y también trabajamos a nivel provincial con la cooperativa de crédito Inmaculada concepción de Canta que nos da préstamos con ciertas ventajas en cuanto a las tasas de interés. También sabemos de los créditos que otorga el estado, pero lastimosamente a veces para los pequeños y micro empresarios esto se nos hace difícil ya que tenemos que contar con especialistas o técnicos que nos tienen que ayudar en la elaboración de este perfil. | Si acá nosotros tenemos la cooperativa de crédito Inmaculada concepción de Canta que nos da préstamos con ciertas ventajas en cuanto a las tasas de interés. | E1-R3 |
| 4-¿Cree usted que es necesario tener más Infraestructura Turística en la Provincia de Canta? (Museos, centros turísticos, alojamientos, restaurantes, etc.) | Si es necesario tener esos espacios que nos darían muchísimo más alcance a nivel a nuestro primer y a nuestros primeros clientes a nuestros primeros visitantes que son los de Lima Metropolitana porque mejoraríamos la oferta turística dentro la provincia de Canta. | Si es necesario tener esos espacios porque mejoraríamos la oferta turística dentro la provincia de Canta. | E1-R4 |
| 5-¿Qué beneficios puede tener el desarrollo turístico para su empresa? | Bueno creo que el beneficio principal de mi generación no solamente la mía, sino la de mis hijos puedan seguir contribuyendo al desarrollo de mi comunidad, tanto a nivel provincial como distrital, creo que eso es lo que lo que buscamos todos porque un negocio es rentable cuando realmente se sostiene en el tiempo y en el espacio. | Bueno creo que el beneficio principal de mi generación no solamente la mía, sino la de mis hijos puedan seguir contribuyendo al desarrollo de mi comunidad. | E1-R5 |
| 6-¿Considera que se deben Gestionar mejoras o adecuación de Infraestructura turística de | Claro y en realidad eso creo que es nuestro punto, nuestro talón de aquiles y toda vez de que construimos uno, primero de que se tiene que formular una reglamentación a nivel municipal, tanto provincial como distrital en cuanto a la construcción y dos es que el desconocimiento o la falta a veces y no dirías de | Se tiene que formular una reglamentación a nivel municipal, tanto provincial como distrital en | E1-R6 |

| | | | |
|---|--|--|---------------|
| Calidad en Canta? | economía, porque para hacer una construcción en cuanto a turismo, siempre economía, el tema es que no le damos el enfoque a los profesionales que deben participar dentro de la elaboración de un proyecto de construcción en lo que es infraestructura turística. | cuanto a la construcción. | |
| 7-¿Considera que no hay control en las alturas de las construcciones por parte del gobierno local? | Si técnicamente no hay una normatividad que pueda generar el ordenamiento en cuanto a la construcción acá en nuestra Provincia, si no lo hay a nivel provincial, pero en realidad a nivel distrital que a muchas veces adolecemos de técnicos, de profesionales capacitados en la materia. | Si técnicamente no hay una normatividad que pueda generar el ordenamiento en cuanto a la construcción acá en nuestra Provincia. | E1-R7 |
| 8- ¿Considera usted que la degradación del paisaje de los bordes afecta la imagen turística? | Si en realidad creo que tenemos poca cultura del tema de reciclaje de los residuos sólidos y eso hace que no sepamos manejar de una manera eficiente y efectiva este tema de los residuos sólidos que verdaderamente hace mucho daño en cuanto uno a la contaminación y también pues a la estética del paisaje pues de la naturaleza que tenemos en nuestra provincia. | Si en realidad creo que tenemos poca cultura del tema de reciclaje de los residuos sólidos y eso hace que no sepamos manejar de una manera eficiente y efectiva. | E1-R8 |
| 9-¿Cree usted en el potencial de la Provincia de Canta en función al desarrollo turístico? | Bueno sí, como bien es sabido, en realidad Canta tiene una buena oferta turística en cuanto, por ejemplo, a lo que es el turismo histórico y el turismo de naturaleza, eso es nuestra fortaleza, el cual realmente debemos trabajar y debemos fortalecer en el tiempo. | Bueno sí, como bien es sabido, en realidad Canta tiene una buena oferta turística en cuanto el turismo histórico y el turismo de naturaleza. | E1-R9 |
| 10-¿Conoce si hay apoyo de entidades del Gobierno Nacional en préstamos para mejorar los servicios turísticos locales? | Si a nivel regional tenemos eh, por ejemplo a nivel regional tenemos el programa PRO-COMPITE que si apoya hasta un millón de soles en cuanto a la, el apoyo en infraestructura turística, también tenemos a nivel nacional el programa Turismo Emprende también que apoya a los empresarios eh de una manera a veces no retornable y a veces con una subvención desde el 70% hasta el 80% en el monto total y también conocemos eh como dice la entidad del ministerio de la producción que también apoya pero como le decía lastimosamente Canta no estamos muy tan familiarizamos a este tipo de préstamos porque eh, los funcionarios muchas veces los funcionarios desconocen y peor nosotros como ciudadanos a veces de a pie que no tenemos mucha experiencia en esto desconocemos totalmente y es por esto no somos eh en | | E1-R10 |

cierta forma no tenemos el apoyo del estado, no sentimos el apoyo del estado necesariamente tenemos que hacerlo con nuestra propia iniciativa de préstamos personales o préstamos familiares.

Nota. Se han aplicado preguntas con respecto al tema de estudio. Fuente. Elaboración propia.

En la siguiente Entrevista E1, como principal manifestación nos da a conocer la necesidad de mejorar la infraestructura turística para que sean más eficientes los servicios turísticos en la Provincia de Canta. En este aspecto donde se reafirma lo evidenciado por Críales (2016) en donde el autor destaca que los equipamientos o infraestructura deben ser vistos como instrumentos generadores y dinamizadores de programas, servicios y actividades de información, comunicación, interpretación y educación, que han de estar al servicio de los planes de gestión. Esto ayudará a lograr una gestión más eficaz del espacio, redundará en su conservación y dinamizara socioeconómicamente el territorio.

Entrevistado E2:

Entrevistador: Carlos Icochea Fecha: 01 de noviembre del 2021 Tiempo: 00:20:08

| Preguntas | Respuesta | Resumen | Código |
|--|---|---|---------------|
| 1-¿Considera inadecuados los espacios de capacitación turística en el centro poblado? | Acá las capacitaciones se dan muy poco y cuando hay ya sea por la DENCITUR o cuando viene CENFOTUR acá a Canta se hace simplemente teórico, porque el turismo es de campo, yo nada voy a sacar hablando dentro de un local si no fuera, además no participan, acá en canta serán unas 4 o 5 personas que estamos involucrados en querer sacar el desarrollo y después el resto. | Acá las capacitaciones se dan muy poco y cuando hay se hace simplemente teórico, porque el turismo es de campo. | E2-R1 |
| 2-¿Conoce si hay representación gremial en turismo en Canta? | Por el momento no hay, lo que faltaría lo más importante que funcione se ha nombrado un representante un presidente lo que es de turismo, todavía no se está haciendo casi nada o poco porque no se llevan con las autoridades, falta coordinación. | Por el momento no hay, todavía no se está haciendo casi nada o poco, falta de coordinación. | E2-R2 |

| | | | |
|--|---|---|--------------|
| 3-¿Conoce si hay financiamientos (bancos) para mejorar los servicios turísticos locales? | Bueno nosotros aquí en Canta o como otros lugares del Perú, acá los préstamos han sido a los grandes monopolios que han creado su empresa diciendo que son pequeños y se llevan todo el dinero. En Canta no hay un banco. | Bueno nosotros aquí en Canta o como otros lugares del Perú, acá los préstamos han sido a los grandes monopolios. | E2-R3 |
| 4-¿Cree usted que es necesario tener más Infraestructura Turística en la Provincia de Canta? (Museos, centros turísticos, alojamientos, restaurantes, etc.) | Claro eso es lo que se espera porque si nosotros no tenemos lo que se refiere a una planta turística ya sean hoteles, restaurant, museos y tantas cosas es una cadena no preocuparnos por eso el turista va a llegar a Canta y se va a pasar y acá va a existir el corredor Lima-Canta-Huallay-Pasco nuestros servicios turísticos deben de estar bien preparados, porque si nos preparamos bien solo lo vamos a ver pasar. | Claro eso es lo que se espera porque si nosotros no tenemos lo que se refiere a una planta turística ya sean hoteles, restaurantes, museos. | E2-R4 |
| 5-¿Qué beneficios puede tener el desarrollo turístico para su empresa? | Primero como empresa, como empresario nosotros ya trabajamos bastantes años es primero la calidad del servicio en todo ya sea en transporte, con paseos no puede que una agencia de viajes no engañe en el Tour, no estaría cumpliendo con el estándar de servicio, calidad de servicio. | Primero como empresa, como empresario nosotros ya trabajamos bastantes años es primero la calidad. | E2-R5 |
| 6-¿Considera que se deben Gestionar mejoras o adecuación de Infraestructura turística de Calidad en Canta? | Claro eso es lo que se espera porque el turista siempre va querer algo mejor porque en la actualidad estamos con un turismo local interno y no recibimos todavía un turismo extranjero, entonces para eso hay que prepararse. | Claro eso es lo que se espera porque el turista siempre va querer algo mejor y no recibimos todavía un turismo extranjero. | E2-R6 |
| 7-¿Considera que no hay control en las alturas de las | Acá en toda la Provincia de Canta ningún alcalde tiene esa planificación, porque debería de dar un arquitecto quien vea para no perder lo que es netamente la | Acá en toda la Provincia de Canta ningún alcalde tiene esa planificación, | |

| | | | |
|---|--|--|---------------|
| construcciones por parte del gobierno local? | construcción de la sierra, máximo 3 pisos. | porque debería de dar un arquitecto. | E2-R7 |
| 8-¿Considera usted que la degradación del paisaje de los bordes afecta la imagen turística? | Bueno acá tampoco se está trabajando el cuidado del medio ambiente y eso no solo es de las autoridades municipales sino también de todos los involucrados, comunidad, municipalidad, asociaciones y al final todos los autores digamos pequeñas empresas hechos para el turismo. | Bueno acá tampoco se está trabajando el cuidado del medio ambiente y eso no solo es de las autoridades municipales sino también de todos los involucrados. | E2-R8 |
| 9-¿Cree usted en el potencial de la Provincia de Canta en función al desarrollo turístico? | Claro, pero lo que nos falta es ordenar y también las autoridades no están cumpliendo la ley que están dadas para el turismo, lógicamente Canta por su cercanía tiene un gran potencial. | Claro, pero lo que nos falta es ordenar y también las autoridades no están cumpliendo la ley que están dadas para el turismo. | E2-R9 |
| 10-¿Conoce si hay apoyo de entidades del Gobierno Nacional en préstamos para mejorar los servicios turísticos locales? | Por el momento se está hablando que se va hacer, no tenemos nada porque aquí hay un banco de la Nación y tenemos también la Cooperativa sería bueno que ellos tengan préstamos. | | E2-R10 |

Nota. Se han aplicado preguntas con respecto al tema de estudio. Fuente. Elaboración propia.

En la siguiente Entrevista E2, la principal manifestación nos da a conocer que las autoridades no siguen un control de las nuevas construcciones de equipamientos turísticos.

En este aspecto según el reglamento nacional de edificaciones (RNE, 2017) las disposiciones técnicas que establecen las características que debe de tener un proyecto de edificación y las condiciones que deben de ser respetadas por las personas que desean efectuar una obra nueva sobre un lote determinado.

Entrevistado E3:

Entrevistador: Carlos Icochea Fecha: 01 de noviembre del 2021 Tiempo: 00:21:02

| Preguntas | Respuesta | Resumen | Código |
|--|--|--|---------------|
| 1-¿Considera inadecuados los espacios de capacitación turística en el centro poblado? | Bueno ante todo buenas tardes, si hay infraestructura hotelera como DON EMILIO en el distrito de Huaros tiene un auditorio pequeño, pero por la distancia de repente no. También en el Hotel de CANCAY VENTO tiene algo pequeño o se debería de hacer. | Si hay infraestructura hotelera como DON EMILIO en el distrito de Huaros tiene un auditorio pequeño. | E3-R1 |
| 2-¿Conoce si hay representación gremial en turismo en Canta? | Bueno estamos empezando, gremial tal vez no, Ahora Canta es una forma de comunicarnos y saber que realmente existimos y formamos parte de una agrupación tanto a nivel provincial, regional y ahora nacional y bueno las cámaras de Comercio que se han creado hace poco tiempo, pero necesitamos que gente especializada venga a ilustrarnos un poco más. | Bueno estamos empezando, gremial tal vez no, Ahora Canta es una forma de comunicarnos. | E3-R2 |
| 3-¿Conoce si hay financiamientos (bancos) para mejorar los servicios turísticos locales? | Bueno definitivamente en Canta no hay Bancos, solamente creo que hay pro empresa y el Banco de todos los Canteños la Cooperativa Inmaculada concepción de Canta. | Bueno definitivamente en Canta no hay Bancos solo la Cooperativa de Canta. | E3-R3 |
| 4-¿Cree usted que es necesario tener más Infraestructura Turística en la Provincia de Canta? (Museos, centros turísticos, alojamientos, restaurantes, etc.) | Sí definitivamente que sí, infraestructura hotelera pero que cumpla los requisitos, con los parámetros adecuados y en segundo lugar por ejemplo la actividad sostenible como es por ejemplo los restos arqueológicos que se debe tomar un gran interés, el circuito turístico y también los Museos en Canta. | Sí, definitivamente que sí, infraestructura hotelera pero que cumpla los requisitos, con los parámetros adecuados. | E3-R4 |
| 5-¿Qué beneficios puede tener el desarrollo turístico para su empresa? | Muchísimo empezando de los proyectos de nuestros hijos se desarrollen y se hagan en Canta, como dicen están equilibrando con el tiempo poniéndonos a la altura con la tecnología, porque son cosas que no había en el pasado. | Muchísimo empezando a que los proyectos de nuestros hijos se desarrollen y se hagan en Canta. | E3-R5 |

| | | | |
|--|---|--|----------------------|
| <p>6-¿Considera que se deben Gestionar mejoras o adecuación de Infraestructura turística de Calidad en Canta?</p> | <p>Por supuesto que sí convencido justamente te estoy comprometiendo en un nuevo terreno que tengo para darnos una mejor visión, mejor idea y realmente cumplir con las expectativas tanto nacionales como extranjeras porque la idea no es quedarnos aquí si no elevar el sistema turístico de nuestra provincia.</p> | <p>Por supuesto que sí porque la idea no es quedarnos aquí si no elevar el sistema turístico de nuestra provincia.</p> | <p>E3-R6</p> |
| <p>7-¿Considera que no hay control en las alturas de las construcciones por parte del gobierno local?</p> | <p>No, definitivamente no, nunca ha habido ni hay hasta ahora, todo está hecho a criterio personal, por ejemplo, en mi caso yo empecé para un restaurant y al final terminé haciendo un hotel.</p> | <p>No, definitivamente no, nunca ha habido ni hay hasta ahora, todo está hecho a criterio personal.</p> | <p>E3-R7</p> |
| <p>8-¿Considera usted que la degradación del paisaje de los bordes afecta la imagen turística?</p> | <p>Definitivamente eso desde cuando yo fui regidor el 96 queríamos hacer en el cementerio, en la avenida nueva queríamos hacer un mirador turístico pero la parte presupuestal es poca. Las autoridades no hacen nada, pero bueno el sector privado lo hará. Hay mucho que hacer por Canta y desterrar el egoísmo.</p> | <p>Las autoridades no hacen nada pero bueno el sector privado lo hará. Hay mucho que hacer por Canta y desterrar el egoísmo.</p> | <p>E3-R8</p> |
| <p>9-¿Cree usted en el potencial de la Provincia de Canta en función al desarrollo turístico?</p> | <p>Definitivamente estoy convencido, soy un emprendedor, esto es un emprendimiento familiar que realmente antes no lo tomamos en cuenta, pero si nos vamos al año 82, 85 que se inicia prácticamente los primeros turistas en llegar a esta ciudad, ahora si decimos que estamos llegando a un 60% a 70% y hay mucho o muy poca infraestructura turística pero mucha afluencia de turistas ese es el gran problema y lo que es más el problema más grave que la infraestructura hotelera no estaba hecho para esas condiciones y sobre todo ahora que estamos categorizados sabemos de los espacios que es lo más importantes, sus 15 metros más 3 de baño que debe de ser una habitación normal, pero creo que el 80% o 90% de infraestructura hotelera en canta tienen 12 metros, no hemos sido como se dice nadie nos ha asesorado en ese tema pero como potencial tenemos historia, tenemos naturaleza, vegetación, tenemos agricultura, tenemos ganadería, tenemos nevado y lo que es más muy cerca de la capital.</p> | <p>Definitivamente estoy convencido, soy un emprendedor, esto es un emprendimiento familiar y estamos cerca de la capital.</p> | <p>E3-R9</p> |
| <p>10-¿Conoce si hay apoyo de entidades del Gobierno Nacional en préstamos para</p> | <p>Economía no, incluso ahora a partir de la pandemia ha habido préstamos, pero para Canta no ha sido favorecido definitivamente.</p> | | <p>E3-R10</p> |

mejorar los servicios turísticos locales?

Nota. Se han aplicado preguntas con respecto al tema de estudio. Fuente. Elaboración propia.

En la siguiente Entrevista E3, la principal manifestación nos da a conocer la necesidad de no haber apoyo de instituciones públicas y privadas para el desarrollo turístico local. En este aspecto según lo manifestado por Cies (2013) se reafirma que el desarrollo económico local es el proceso reactivador de la economía y dinamizador de la sociedad mediante el aprovechamiento eficiente capaz de estimular su crecimiento de los recursos. Las comunidades más desarrolladas son las que cooperan sus organizaciones e instituciones en objetivos comunes priorizando el trabajo grupal al individual. Aquellas localidades que cuentan con diversas redes sociales y asociaciones cívicas se encuentran en mucho mejor pie para enfrentar la pobreza y la vulnerabilidad.

Entrevistado E4:

Entrevistador: Carlos Icochea Fecha: 02 de noviembre del 2021 Tiempo: 00:24:02

| Preguntas | Respuesta | Resumen | Código |
|--|---|---|---------------|
| 1-¿Considera inadecuados los espacios de capacitación turística en el centro poblado? | Bueno como infraestructura física no tenemos, pero como actividad hacemos coordinaciones con la DIRCETUR, hacemos coordinaciones con otras entidades para desarrollar talleres durante el año, no es consecuente, nos es seguido porque está sujeto a la disponibilidad presupuestal para poder generar este tipo de actividades. | Bueno como infraestructura física no tenemos, pero como actividad hacemos coordinaciones con la DIRCETUR. | E4-R1 |
| 2-¿Conoce si hay representación gremial en turismo en Canta? | Bueno en los últimos años si han aparecido, tenemos en el caso de Canta propia tenemos la Asociación de hoteles restaurante y afines el AHORA CANTA a nivel de la Provincia hay dos organizaciones empresariales la Cámara de Comercio de Producción y la Cámara de | Bueno en los últimos años si han aparecido organizaciones empresariales la Cámara de | E4-R2 |

| | | | |
|--|---|--|--------------|
| | Comercio de Industria y Turismo y en otras como el caso del Distrito de Huaros la Asociación de Operadores Turísticos, como el caso de Quives está la Asociación de Servicios turísticos del Distrito, son entes privados que de otra manera van a apoyar a mejorar los servicios, su participación y otros no. | Comercio de Producción y la Cámara de Comercio de Industria y Turismo. | |
| 3-¿Conoce si hay financiamientos (bancos) para mejorar los servicios turísticos locales? | Bueno se han lanzado campañas a través del estado, a través del Concurso Emprende no son préstamos, pero son beneficios concursales a través del cumplimiento de ciertos requisitos, en el caso de Canta todavía no ha salido. Directamente no pero tenemos que mencionar esta entidad financiera como la Cooperativa y algunas Cajas que cierto prestadores si hacen uso de esos servicios financieros para mejorar la infraestructura o agregar algo más al servicio que tienen es a nivel local pero a nivel de carácter nacional dirigido a estos desconocemos. | Directamente no pero tenemos que mencionar esta entidad financiera como la Cooperativa y algunas Cajas. | E4-R3 |
| 4-¿Cree usted que es necesario tener más Infraestructura Turística en la Provincia de Canta? (Museos, centros turísticos, alojamientos, restaurantes, etc.) | Bueno en cuanto a los destinos e infraestructura se tiene que ir trabajando para convertirlo como tal en un destino turístico, que implicaría pues implementar, acondicionar los recursos que ya se tienen para darle mejor calidad del servicio al público, si no van alrededor y no encuentran implementado señalética, se encuentra implementado tachos de basura, baños, servicios higiénicos les daría calidad y por lo tanto mejoraría alrededor de la zona, si nos vamos a un camino paisajístico o alrededor de una laguna es importante ir mejorando implementado porque eso nos permitiría que el flujo turístico de visitantes sea sostenible, sea sólido y por ende también alrededor de ellos se mejoraría los servicios del sector privado. | Bueno en cuanto a los destinos e infraestructura se tiene que ir trabajando para convertirlo como tal en un destino turístico. | E4-R4 |
| 5-¿Qué beneficios puede tener el desarrollo turístico para su empresa? | Mucho porque en primer lugar se trabajaría de una manera ordenada, disciplinada, se trabajaría también en un orden mejorando la calidad de servicio el que presta y esto permitiría que los recursos con los ingresos que se perciben a través de las visitas de los diferentes recursos no salgan a otras regiones, queden en la zona y por ende el conjunto de prestadores se verían obligados a cada vez a mejorar la calidad del servicio, ser competitivo y sobre todo darle sostenibilidad en el tiempo, tanto como los recursos como los | Mucho porque en primer lugar se trabajaría de una manera ordenada, disciplinada. | E4-R5 |

| | | | |
|---|---|---|--------------|
| | servicios. | | |
| 6-¿Considera que se deben Gestionar mejoras o adecuación de Infraestructura turística de Calidad en Canta? | Si bueno es importante también porque pasa por la modificación, actualización del TUPA local y donde también se encuentran los lineamientos físicos a través del sub gerencia de desarrollo urbano con la finalidad de repente de conservar cierta arquitectura de carácter republicano, colonial que le han dado cierta prestancia ciertos atractivos a los poblados y ahí es importante mejorar sobre todo los lineamientos técnicos como infraestructura turística. | Si bien es importante también porque pasa por la modificación, actualización del TUPA local. | E4-R6 |
| 7-¿Considera que no hay control en las alturas de las construcciones por parte del gobierno local? | Bueno debo decir que ahorita es uno de las observaciones que hemos indicado o sugerido como área a la gerencia o sub gerencia de desarrollo urbano con la finalidad en un futuro cercano se modifique nuestro TUPA y por ende se modifique los requisitos para el tema de construcción dirigidos al ámbito turístico ya que muchos de ellos en algún momento tiene que mejorar su clase y categoría, pero para ello deben de haber cumplido los requisitos físicos antes de que empiecen la construcción, esperemos que se esto a la brevedad se esté dando un paso importante. | Bueno debo decir que ahorita es una de las observaciones para ello deben de haber cumplido los requisitos físicos antes de que empiecen la construcción | E4-R7 |
| 8-¿Considera usted que la degradación del paisaje de los bordes afecta la imagen turística? | Los paisajes naturales al contrario le dan el agregado mayor nuestra gente que viene de Lima Metropolitana y otras regiones viene más por el tema del paisaje por su naturaleza en ese aspecto se debe retomar de manera coordinada, conjunta y colectivamente se debe trabajar la conservación de nuestro medio, yo creo que nuestra naturaleza juega un rol importante en flujo turístico de nuestra Provincia. | Se debe trabajar la conservación de nuestro medio, yo creo que nuestra naturaleza juega un rol importante en el flujo turístico de nuestra Provincia. | E4-R8 |
| 9-¿Cree usted en el potencial de la Provincia de Canta en función al desarrollo turístico? | Si por los recursos que tiene Canta como recursos naturales, culturales, históricos en base a eso también nuestros pobladores han podido ir desarrollando su planta turística dándose hospedajes, restaurantes, tiendas y otro tipo de servicios por el impacto que ha venido teniendo mucho los recursos que ha generado una afluencia a nuestra zona. | Si por los recursos que tiene Canta como recursos naturales, culturales, históricos en base a eso también nuestros pobladores. | E4-R9 |
| 10-¿Conoce si hay apoyo de entidades del Gobierno Nacional en | Bueno como préstamos no si no como fondos concursales que hay que asociarse, hay que cumplir algunos requisitos y cumplir los cronogramas en buena hora si es que se logran | | |

| | | |
|---|---|---------------|
| préstamos para mejorar los servicios turísticos locales? | mejorar ganar ese concurso en buena hora no, mayormente los que han ganado los últimos 5 años son productores pecuarios, productores ganaderos, productores frutícolas y en tema de turismo esperemos que en este concurso se consiga uno o dos asociaciones beneficiarias. | E4-R10 |
|---|---|---------------|

Nota. Se han aplicado preguntas con respecto al tema de estudio. Fuente. Elaboración propia.

En la siguiente Entrevista E4, la principal manifestación nos da a conocer la necesidad de la carencia de profesionales en gestión turística. En ese aspecto según Monterrubio (2009) el autor reafirma la importancia de la gestión turística en el desarrollo turístico, el cual se debe de considerar a la comunidad local como un elemento esencial en toda planificación turística debido a la participación activa en la toma de decisiones. Sin embargo, se reconoce que la incorporación de la comunidad local no es tarea fácil. Existen varios factores que se convierten en obstaculizadores como son los residentes cuyo beneficio o perjuicio es nulo por parte del turismo, así como en los países en vías de desarrollo cuya participación de la comunidad local también es restringida.

Entrevistado E5:

Entrevistador: Carlos Icochea Fecha: 02 de noviembre del 2021 Tiempo: 00:18:06

| Preguntas | Respuesta | Resumen | Códigos |
|--|---|--|----------------|
| 1-¿Considera inadecuados los espacios de capacitación turística en el centro poblado? | Frecuentemente reciben capacitaciones ahora pues todo es Online, pero desde hace muchos años reciben capacitaciones en el auditorio de la municipalidad el problema es que los temas de capacitación siguen siendo los mismos entonces el empresariado ya no desea ese tipo de capacitaciones nos involucra porque sienten que son temas que ya conocen no. | Frecuentemente reciben capacitaciones ahora pues todo es Online, reciben capacitaciones en el auditorio de la municipalidad. | E5-R1 |
| 2-¿Conoce si hay representación gremial en | Tenemos 2 asociaciones, 3 cámaras de comercio y turismo, una asociación de hoteles y restaurantes de | Tenemos 2 asociaciones, 3 cámaras de | |

| | | | |
|--|---|---|--------------|
| turismo en Canta? | Canta. | comercio y turismo, una asociación de hoteles y restaurantes de Canta. | E5-R2 |
| 3-¿Conoce si hay financiamientos (bancos) para mejorar los servicios turísticos locales? | Aquí en Canta tenemos una Cooperativa, la cooperativa no brinda préstamos exclusivamente para turismo, si no en varios rubros, pero si esa cooperativa da. | Aquí en Canta tenemos una Cooperativa, la cooperativa no brinda préstamos exclusivamente para turismo, si no en varios rubros. | E5-R3 |
| 4-¿Cree usted que es necesario tener más Infraestructura Turística en la Provincia de Canta? (Museos, centros turísticos, alojamientos, restaurantes, etc.) | En Canta tenemos varios establecimientos de todo tipo, Canta prácticamente vive del turismo sin embargo nos hace falta un Centro de Interpretación tal vez en la Plaza de Armas, tenemos una caseta turística, pero de las cuales falta implementar, nos falta algo muy importante como un registro de visitas para poder conocer el flujo turístico de Canta y ha si se realicen proyectos de inversión. Un Museo de sitio haría falta para poder conocer más de la Historia de Canta. | En Canta tenemos varios establecimientos de todo tipo, Canta prácticamente vive del turismo sin embargo nos hace falta un Centro de Interpretación. | E5-R4 |
| 5-¿Qué beneficios puede tener el desarrollo turístico para su empresa? | Bastante no, si es que el turismo se desarrolla de manera sostenible cuando todos prestadores de servicios sean establecimientos de hospedajes, restaurantes, agencias de viajes y otros se benefician uno económicamente y otro generaría empleo también a los mismos Canteños porque sus establecimientos serán vistos en otras puertas a nivel nacional e internacional dependiendo de la calidad de servicio que prestan. | Bastante no porque sus establecimientos serán vistos en otras puertas a nivel nacional e internacional. | E5-R5 |
| 6-¿Considera que se deben Gestionar mejoras o adecuación de Infraestructura turística de Calidad en Canta? | Considero que sí, hace falta gestionar mejoras en la calidad de servicios de todos los prestadores de servicio turístico. | Considero que sí, hace falta gestionar mejoras en la calidad de servicios de todos los prestadores de servicio turístico. | E5-R6 |

| | | | |
|---|--|---|---------------|
| 7-¿Considera que no hay control en las alturas de las construcciones por parte del gobierno local? | No, me parece que no hay. | No, me parece que no hay. | E5-R7 |
| 8-¿Considera usted que la degradación del paisaje de los bordes afecta la imagen turística? | Si afecta justo estamos implementando mejoras en todos los recursos turísticos y principalmente en el ingreso a Canta para que pueda tener una mejor imagen en cada recurso o el mismo ingreso se ve todo lo que es el ornato, la primera impresión del turista siempre va ser en lo que impacta si se queda o se va o regresa. | Si afecta justo estamos implementando mejoras en todos los recursos turísticos y principalmente en el ingreso a Canta. | E5-R8 |
| 9-¿Cree usted en el potencial de la Provincia de Canta en función al desarrollo turístico? | Yo sí creo que Canta tiene potencial turístico sin embargo falta a veces voluntad del empresariado y a veces voluntad del sector público también por mejorar los recursos turísticos e implementación de miradores para que Canta tenga un desarrollo sostenible en el Sector Turismo. | Yo sí creo que Canta tiene potencial turístico sin embargo falta a veces voluntad del empresariado y a veces voluntad del sector público. | E5-R9 |
| 10-¿Conoce si hay apoyo de entidades del Gobierno Nacional en préstamos para mejorar los servicios turísticos locales? | Si el MINCETUR brinda programas como Turismo Emprende o si no el Gobierno Regional de Lima lanza el concurso de Pro-Compite también ayuda a asociaciones de Turismo, si existen programas. Ahora la asociación de Canta va a participar en el Programa Pro-Compite y estamos a la expectativa que puedan ganar. Canta es una de las nueve provincias de la región Lima que vive del turismo netamente, tal como Cañete con su Distrito de Lunahuaná que también vive del turismo, Canta tiene mucho potencial turístico, considero que falta implementar en varios recursos turísticos servicios básicos, tenemos buen acceso a los recursos turísticos que eso es bien importante, se puede llegar en minutos a lo más lejos a la cordillera en 2 horas o hora y media, sin embargo hace mucha falta temas de capacitación al sector privado y más profesionales en turismo para que se puedan implementar mejores cosas para la provincia de Canta. | | E5-R10 |

Nota. Se han aplicado preguntas con respecto al tema de estudio. Fuente. Elaboración propia.

En la siguiente Entrevista E5, la principal manifestación nos da a conocer la poca difusión de los atractivos turísticos del contexto urbano (paisaje) de la Provincia de Canta. Según lo manifestado por Salva (1998) no se conciben acciones de masificación de recursos turísticos si no de diseñar estrategias sistemáticas apoyadas en la planificación turística (parámetros) en el marco de un desarrollo turístico sostenible en el que prevalece un equilibrio entre la capacidad de carga y el contexto urbano integrado en el paisaje y en la escala intermedia del territorio.

Con respecto a la siguiente tabla se ha desarrollado en función a los Objetivos Específicos, continuando con el orden de las Categorías y estas se han dividido en 3 Sub-Categorías donde las preguntas están relacionadas a estas.

Se ha colocado el resumen de las respuestas codificadas, el cual nos permitirá diferenciar cuando exista alguna variación del resto de entrevistados. Por último, las conclusiones generales se dan por la interpretación de todos los entrevistados.

Tabla 6

Resumen de las entrevistas a los expertos (Discusión de resultados)

| CATEGORÍA | SUB-CATEGORÍA | ENTREVISTADO E1 | ENTREVISTADO E2 | ENTREVISTADO E3 | ENTREVISTADO E4 | ENTREVISTADO E5 | CONCLUSIONES Y RESULTADOS |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|---|--|---|---|---|
| C1 Servicios Turísticos | SC1C1 Capacitación turística | E1-R1: Nos faltan más espacios de capacitación en cuanto a turismo, las pocas capacitaciones que tenemos a veces no las aplicamos como debe ser. | E2-R1: Acá las capacitaciones se dan muy poco y cuando hay se hace simplemente teórico, porque el turismo es de campo. | E3-R1: Si hay infraestructura hotelera como DON EMILIO en el distrito de Huaros tiene un auditorio pequeño. | E4-R1: Bueno como infraestructura física no tenemos, pero como actividad hacemos coordinaciones con la DIRCETUR | E5-R1: Frecuentemente reciben capacitaciones ahora pues todo es Online, reciben capacitaciones en el auditorio de la municipalidad. | No cuenta con espacios adecuados para las capacitaciones turísticas. |
| | SC2C1 Gremios turísticos | E1-R2: Si en Canta hay muchas asociaciones, cámaras de comercio, es muy importante poder fortalecer nosotros como ciudadanos estas instituciones. | E2-R2: Por el momento no hay, todavía no se está haciendo casi nada o poco, falta de coordinación. | E3-R2: Bueno estamos empezando, gremial tal vez no, Ahora Canta es una forma de comunicarnos. | E4-R2: Bueno en los últimos años si han aparecido organizaciones empresariales la Cámara de Comercio de Producción y la Cámara de Comercio de Industria y Turismo. | E5-R2: Tenemos 2 asociaciones, 3 cámaras de comercio y turismo, una asociación de hoteles y restaurantes de Canta. | Si hay representación gremial en Canta. |
| | SC3C1 Financiamiento | E1-R3: Si acá nosotros tenemos la cooperativa de crédito Inmaculada concepción de Canta que nos da préstamos con ciertas ventajas en cuanto a las tasas de interés. | E2-R3: Bueno nosotros aquí en Canta o como otros lugares del Perú, acá los préstamos han sido a los grandes monopolios. | E3-R3: Bueno definitivamente en Canta no hay Bancos solo la Cooperativa de Canta. | E4-R3: Directamente no pero tenemos que mencionar esta entidad financiera como la Cooperativa y algunas Cajas. | E5-R3: Aquí en Canta tenemos una Cooperativa, la cooperativa no brinda préstamos exclusivamente para turismo, si no en varios rubros. | Solo la Cooperativa de ahorro brinda préstamos generales (financiamiento). |
| C2 Equipamientos Turísticos | SC1C2 Infraestructura nueva | E1-R4: Si es necesario tener esos espacios porque mejoraríamos la oferta turística dentro la provincia de Canta. | E2-R4: Claro eso es lo que se espera porque si nosotros no tenemos lo que se refiere a una planta turística ya sean hoteles, restaurantes, museos. | E3-R4: Sí, definitivamente que sí, infraestructura hotelera pero que cumpla los requisitos, con los parámetros adecuados. | E4-R4: Bueno en cuanto a los destinos e infraestructura se tiene que ir trabajando para convertirlo como tal en un destino turístico. | E5-R4: En Canta tenemos varios establecimientos de todo tipo, Canta prácticamente vive del turismo sin embargo nos hace falta un Centro de Interpretación. | Si es necesario tener infraestructuras nuevas de calidad. |
| | SC2C2 Desarrollo turístico | E1-R5: Bueno creo que el beneficio principal de mi generación no solamente la mía, sino la de mis hijos puedan seguir contribuyendo al desarrollo de mi comunidad. | E2-R5: Primero como empresa, como empresario nosotros ya trabajamos bastantes años es primero la calidad del servicio. | E3-R5: Muchísimo empezando a que los proyectos de nuestros hijos se desarrollen y se hagan en Canta. | E4-R5: Mucho porque en primer lugar se trabajaría de una manera ordenada, disciplinada. | E5-R5: Bastante no porque sus establecimientos serán vistos en otras puertas a nivel nacional e internacional. | Conoce poco de los beneficios de un desarrollo económico a futuro. |

| | | | | | | | |
|-----------------|---|--|--|---|--|---|---|
| | SC3C2 Gestión turística | E1-R6: Se tiene que formular una reglamentación a nivel municipal, tanto provincial como distrital en cuanto a la construcción. | E2-R6: Claro eso es lo que se espera porque el turista siempre va querer algo mejor y no recibimos todavía un turismo extranjero. | E3-R6: Por supuesto que sí porque la idea no es quedarnos aquí si no elevar el sistema turístico de nuestra provincia. | E4-R6: Si bien es importante también porque pasa por la modificación, actualización del TUPA local. | E5-R6: Considero que sí, hace falta gestionar mejoras en la calidad de servicios de todos los prestadores de servicio turístico. | Carece en gestión de calidad en servicios turísticos. |
| Contexto Urbano | SC1C3 Parámetros urbanísticos | E1-R7: Si técnicamente no hay una normatividad que pueda generar el ordenamiento en cuanto a la construcción acá en nuestra Provincia. | E2-R7: Acá en toda la Provincia de Canta ningún alcalde tiene esa planificación, porque debería de dar un arquitecto. | E3-R7: No, definitivamente no, nunca ha habido ni hay hasta ahora, todo está hecho a criterio personal. | E4-R7: Bueno debo decir que ahorita es una de las observaciones para ello deben de haber cumplido los requisitos físicos antes de que empiecen la construcción. | E5-R7: No, me parece que no hay. | No cuenta con parámetros de alturas de las edificaciones. |
| | SC2C3 Paisajismo | E1-R8: Si en realidad creo que tenemos poca cultura del tema de reciclaje de los residuos sólidos y eso hace que no sepamos manejar de una manera eficiente y efectiva. | E2-R8: Bueno acá tampoco se está trabajando el cuidado del medio ambiente y eso no solo es de las autoridades municipales sino también de todos los involucrados. | E3-R8: Las autoridades no hacen nada pero bueno el sector privado lo hará. Hay mucho que hacer por Canta y desterrar el egoísmo. | E4-R8: Se debe trabajar la conservación de nuestro medio, yo creo que nuestra naturaleza juega un rol importante en el flujo turístico de nuestra Provincia. | E5-R8: Si afecta justo estamos implementando mejoras en todos los recursos turísticos y principalmente en el ingreso a Canta. | No hay capacitación en conservación del medio ambiente. (Residuos sólidos) |
| | SC3C3 Potencial turístico | E1-R9: Bueno sí, como bien es sabido, en realidad Canta tiene una buena oferta turística en cuanto el turismo histórico y el turismo de naturaleza. | E2-R9: Claro, pero lo que nos falta es ordenar y también las autoridades no están cumpliendo la ley que están dadas para el turismo. | E3-R9: Definitivamente estoy convencido, soy un emprendedor, esto es un emprendimiento familiar y estamos cerca de la capital. | E4-R9: Sí por los recursos que tiene Canta como recursos naturales, culturales, históricos en base a eso también nuestros pobladores. | E5-R9: Yo sí creo que Canta tiene potencial turístico sin embargo falta a veces voluntad del empresariado y a veces voluntad del sector público. | Principalmente el potencial es por la cercanía a Lima Metropolitana. |

Nota. Se han aplicado preguntas con respecto al tema de estudio. Fuente. Elaboración propia.

C1: SERVICIOS TURISTICOS

Se procedió a identificar la manera en que la propuesta en capacitación turística mejora la atención en servicios turísticos. Según la OEA (1980), los servicios turísticos se describen como el resultado de un conjunto de acciones, funciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista.

Con respecto de los resultados de las entrevistas a nivel de la categoría C1: Servicios turísticos está a su vez está subdividida en 3 Sub-Categorías donde podemos notar las siguientes conclusiones generales según su codificación:

SC1-C1: Capacitación Turística - Los entrevistados en su gran mayoría reconocieron que no existen espacios para las capacitaciones turísticas.

SC2-C1: Gremios Turísticos - La representación gremial es básica y muy incipiente en toda la Provincia de Canta.

SC3-C1: Financiamiento - No existen préstamos que estén ligados directamente para el Turismo.

En la respuesta codificada E2-R1 a diferencia del resto el entrevistado considera que no requiere de espacios físicos para las capacitaciones.

Sobre la realidad problemática de la provincia de Canta podemos decir que los Servicios Turísticos requieren de un mayor financiamiento y también de profesionales dedicados a este rubro, en nuestro caso como arquitecto debemos de guiarlos correctamente en la elaboración de proyectos que cumplan con los estándares de calidad para que puedan ser categorizados correctamente para el Turismo.

C2: EQUIPAMIENTOS TURISTICOS

Se procedió a identificar la manera en que la propuesta en gestión turística mejora la calidad de los equipamientos turísticos. Según publicado por la Organización Dominicana de Turismo Sostenible (2017) los equipamientos turísticos están conformados principalmente por instalaciones turísticas que producen un conjunto de servicios de primera necesidad para el turista.

Con respecto de los resultados de las entrevistas a nivel de la categoría C2: Equipamientos turísticos esta se ha subdividido en otras 3 Sub-Categorías donde podemos notar las siguientes conclusiones generales según su codificación:

SC1-C2: Infraestructura nueva - Los entrevistados mencionan que carecen de infraestructura adecuada y es necesario un centro de interpretación para el turismo.

SC2-C2: Desarrollo turístico – Todavía no establecen políticas para la sostenibilidad en sus empresas turísticas.

SC3-C2: Gestión turística – Carece de profesionales que ayuden a gestionar proyectos turísticos adecuados en beneficio del turismo.

En la respuesta también codificada E4-R6 a diferencia del resto el entrevistado menciona que las autoridades no tienen actualizado el TUPA local.

La realidad problemática de la provincia de Santa Bárbara podemos decir que los Equipamientos Turísticos requieren de nuevas infraestructuras, en nuestro caso como arquitecto no solo debemos de proyectar si también de gestionar para que se materialicen estas construcciones y así ayuden a mejorar la planta turística (Infraestructura Turística).

C3: CONTEXTO URBANO

Se procedió a identificar la manera en que la propuesta en parámetros urbanísticos mejora la imagen del contexto urbano para el turismo. Según la descripción de la OEA (1980), se denomina contexto urbano aquel sector del espacio que comprende las zonas periféricas, ubicadas en los bordes urbanos.

Con respecto de los resultados de las entrevistas a nivel de la categoría C3: Contexto Urbano estas también se ha subdividido en 3 Sub-Categorías donde podemos notar las siguientes conclusiones generales según su codificación:

SC1-C3: Parámetro urbanísticos - Los entrevistados mencionan que el gobierno local no supervisa las construcciones nuevas (hospedajes) en el centro poblado.

SC2-C3: Paisajismo – No se genera una conciencia de los usuarios en la conservación de los bordes naturales que son las mejores vistas para el turismo.

SC3-C3: Potencial turístico – Todos los entrevistados reconocen el potencial de Provincia de Canta en función al turismo por la gran cercanía con la ciudad de Lima Metropolitana.

En la respuesta codificada E2-R7 a diferencia del resto el entrevistado considera que no hay planificación de las autoridades locales en función al turismo.

También en la Respuesta codificada E3-R8 a diferencia del resto el entrevistado considera que no necesitan del sector público y que el privado va ser los cambios necesarios para el turismo.

Sobre la realidad problemática de la provincia de Canta podemos decir que el Contexto Urbano es importantísimo para el turismo, en nuestro caso como arquitecto debemos de sugerir al

gobierno local que trabaje lineamientos de usos (parámetros urbanísticos) adaptados a la zona, donde se puedan respetar y conservar las construcciones antiguas.

4.3. Desarrollo de un Modelo de Gestión (Aporte)

Para el desarrollo del modelo de gestión se tomarán en consideración las opiniones y recomendaciones realizadas por los expertos (entrevistas) con el fin de mejorar las deficiencias encontradas, disminuir las brechas de gestión existentes a través de una labor más eficiente por parte de los Operadores Turísticos comprometidos.

4.3.1 Componentes del Modelo de Gestión

Las experiencias internacionales analizadas, el trabajo de campo realizado mediante las entrevistas a expertos, han permitido identificar, elementos que en forma articulada dan como resultado el Modelo de Gestión que es propuesto para el desarrollo sostenible de Infraestructura Turística en la Provincia de CANTA. Con el objetivo de desarrollar y hacer sostenibles propuestas innovadoras de equipamiento turístico que en un futuro podrían implementar.

Como resultado de los elementos que conforman el modelo de gestión son los siguientes:

1. Elección del lugar:

- a) Identificar las características paisajísticas
- b) Estudio de mercado

2. Entrevistas a expertos:

- a) Opinión de expertos
- c) Formación de equipo multidisciplinario

3. Diagnóstico de la Infraestructura:

- a) Identificar las políticas del sector
- b) Elaboración instrumentos de planificación (Brechas)
- c) Gestión autónoma
- d) Programa de incentivos (techo verde)

4. Elaboración del Proyecto

- a) Elaboración de prototipo
- b) Materiales de la zona
- c) Aplicación de normas (parámetros)

5. Financiamiento

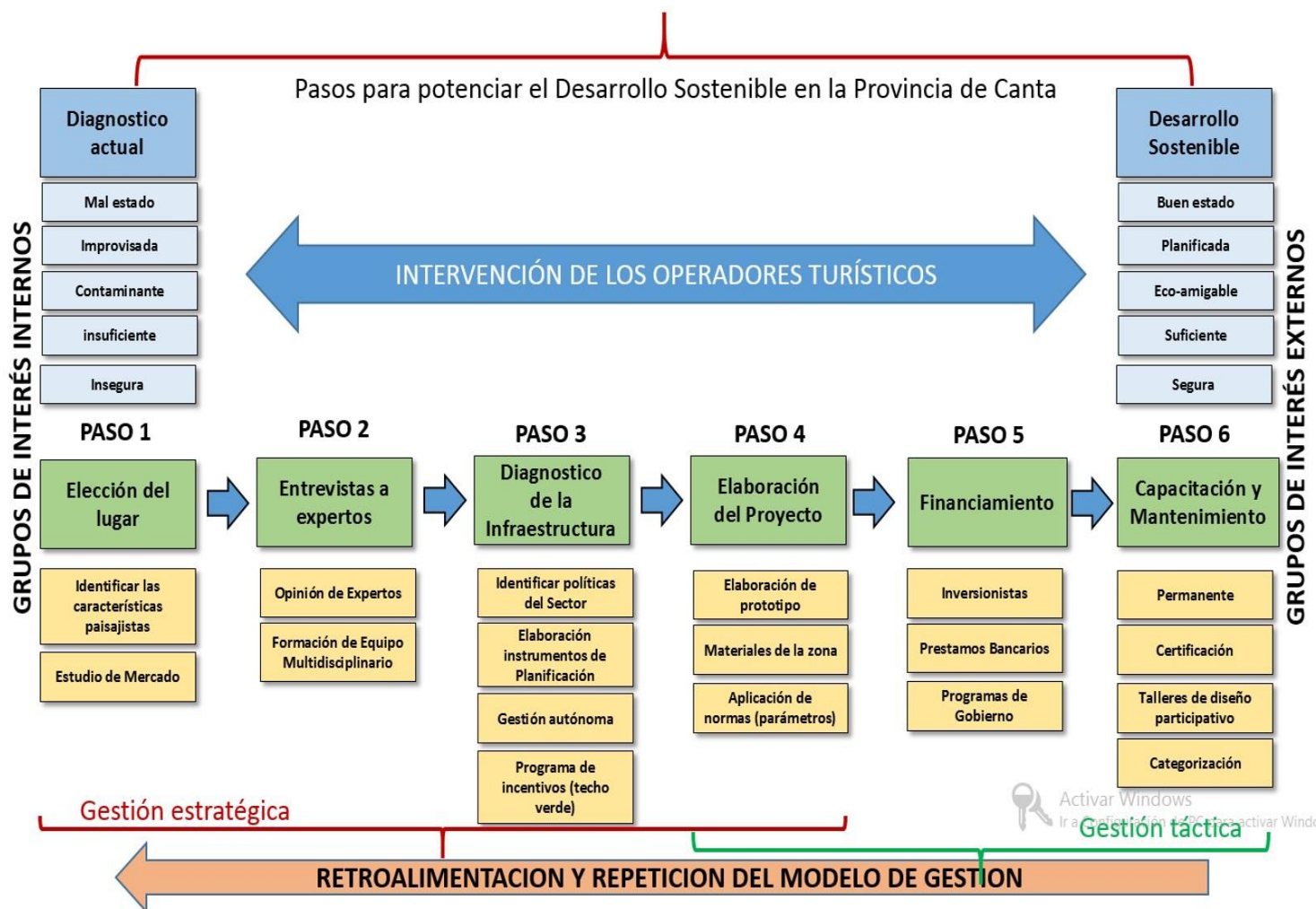
- a) Inversionistas
- b) Préstamos bancarios
- c) Programas del Gobierno

6. Capacitación y Mantenimiento

- a) Permanente
- b) Certificación
- c) Talleres de diseño participativo
- d) Categorización

Figura 8

Modelo de Gestión en Infraestructura para el Desarrollo Sostenible



Nota. La figura muestra los pasos a seguir para una adecuada gestión.

Fuente: Elaboración Propia

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. Se consiguió determinar la deficiencia en gestión en infraestructura turística por parte de los operadores turísticos locales, logrando como resultado potenciar el desarrollo sostenible del lugar, permitiendo nuevas oportunidades de trabajo en base al turismo.
2. Se consiguió verificar la deficiencia en capacitación turística de los operadores locales, logrando como resultado proponer espacios adecuados para las capacitaciones según los estándares actuales, permitiendo a los profesionales capacitar en la atención en servicios turísticos.
3. Se consiguió determinar la deficiencia en gestión turística por parte de los servidores locales, logrando como resultado proponer un modelo de gestión turística mediante 6 pasos, permitiendo potenciar el desarrollo sostenible y alcanzar la mejora de los equipamientos turísticos.
4. Se consiguió evidenciar el poco uso de los parámetros urbanísticos en las infraestructuras nuevas, logrando como resultados proponer lineamientos de uso acordes a la característica del lugar, permitiendo mejorar la imagen del contexto urbano para el turismo.

Recomendaciones

1. Se recomienda realizar una buena gestión en infraestructura turística, generando nuevas oportunidades de trabajo mediante convenios con entidades nacionales e universidades que vienen desarrollando el turismo para mejorar el desarrollo sostenible del turismo local.
2. Se recomienda realizar las capacitaciones turísticas en espacios adecuados desarrollados por el gobierno local para una mejor atención en servicios turísticos en beneficio del visitante.
3. Se recomienda realizar la gestión turística con una buena asesoría de profesionales en turismo para mejorar la calidad de los equipamientos turísticos.
4. Se recomienda desarrollar lineamientos en parámetros urbanísticos adecuados y respetando la historia propia del lugar para mejorar el contexto urbano para el turismo.
5. Se recomienda tomar en consideración la propuesta de modelo de gestión adaptado y basado en Herazo (2012) los cuales nos permitirá realizar una buena evaluación y diagnóstico de la infraestructura turística para una mejor toma de decisiones de los operadores turísticos y poder alcanzar el desarrollo sostenible.

Continuar y mejorar la investigación en beneficio de la Provincia de Canta.

Referencias Bibliográficas

- Andrade, Y. (2015). *La infraestructura turística y su impacto en la afluencia de turistas en la playa los Perales del Cantón San Vicente, Manabí – Ecuador*.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/644>
- Bisquerra, R. (2004). *Sistemas integrados de Administración*. www.cepal.org:
http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7280/1/S9900506_es.pdf
- Cies. (2013). *Modelo Económico Local y Capital en el Turismo*.
<http://cies.org.pe>
- Criales, A. (2016). *Modelo de Gestión para implementar Infraestructura Turística en los humedales de la Costa Central del Perú*. Lima-Perú.
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3593>
- Díaz, D. (2018). *Modelo de Gestión para el turismo cultural sostenible: una propuesta para Manizales*, Colombia.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6640380>
- García, N. (2017). *Modelo de Gestión para Fomentar el desarrollo turístico de las comunidades Manabitas*, Ecuador.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6311570>
- Gauzin-Müller, D. (2002). *Arquitectura ecológica*. Editorial Gustavo Gili
<https://www.librosarq.com/ecologico/arquitectura-ecologica-dominique-gauzin-muller/#.YgnbZNJByM8>
- Gómez, J. (2016). *Proyecto de estudio para potenciar los atractivos turísticos, incremento de la Planta Turística con infraestructura de la zona ubicada en la comunidad de Vizcaya, parroquia Ulba, Cantón Baños, provincia de Tungurahua*, Ecuador.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6536>
- Guillen, O. (2013). *Guía para elaborar la Tesis Universitaria*. Lima-Perú. www.cepal.org:
http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/45763/Gerardo_Una.pdf

- Guillen, O. (2019) *¿Cómo hacer un plan de tesis y tesis cualitativo?* Lima-Peru: Editorial Ando Educando SAC.
- Hamann, A. (2012). *Canta, un Destino Turístico en Función del Desarrollo Sostenible*. Canta-Lima-Perú. Repositorio Posgrado USMP.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial McGRAW-HILL.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jacinto, J. (2020). *Diagnóstico del sistema turístico en base al Modelo de Molino, distrito de Catacaos – Perú*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51517>
- Lagos y Morales. (2021). *Retos y perspectivas de la inversión en infraestructura turística, Estudio de casos: turismo en Cartagena, Colombia*.
<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/4392>
- Monzon, A. (2011). *Historia de la arquitectura bioclimática y aparición del desarrollo sostenible*, <https://abianmonzonnavarro.wordpress.com/2011/11/10/historia-de-la-arquitectura-bioclimatica-y-aparicion-del-desarrollo-sostenible/>.
- Nieto, D. (2014). *El sistema integrado de administración financiera (siaf-sp) y la gestión financiera/presupuestal en el sector público en el Perú y Latinoamérica, período 2011-2013*. Lima, Lima, Perú.
- Ñaupas, H. (2014). *Metodologia de la Investigacion. Cuantitativa Cualitativa y Redacion de la Tesis* Bogotá: Ediciones de la U.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Patronato-Madrileño. (2016). *Centro de Innovacion Turistica de la Villa San Roque Madrid-España*. <http://www.sierranorte.com/reportajes/ficha.php?rut=34>.
- Peruano. (2006). *Directiva N°003-2006-EF/76.01 Directiva para la Ejecución del Proceso Presupuestario de los Gobiernos Locales para el Año Fiscal 2006*. Resolución Directoral N°005-2006-EF/76.01, pág. 310410.

- Peruano. (2006). *Directiva N°010-2006-EF/76.01 Directiva para la Evaluación Anual de los Presupuestos Institucionales de los Gobiernos Locales correspondiente al Ejercicio Presupuestario 2005*. Resolución Directoral N°025-2006-EF/76.01, pág. 317495.
- Peñaranda, C. (2018) *Sector turismo representa 3.3% del PBI y genera 1.1 millones de empleos*.
https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r820_2/informe%20economico.pdf
- Reátegui, B. (2006). *Determinación de la eficiencia del sistema integrado de administración financiera (siaf) en la municipalidad distrital de San Martín de Siao, provincia de El Dorado, departamento de San Martín*. Tarapoto, San Martín, Perú.
- Revilla, P. (2018). *Diagnóstico y Propuesta para el desarrollo turístico de la Región madre de Dios, Perú*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8172>
- Rivera, E. (2017). *Evaluación de la Potencialidad turística del Distrito de Chucuito – Puno*. Perú.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3308/rivera_cer.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rosales, G. (2017). *Gestión de recursos turísticos para el desarrollo sostenible del distrito de Yanama – Ancash*. Perú
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1378/ROSALES%20SALINAS%20MILAGRITOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sando, Y. (2011). *Hacia la construcción de una Arquitectura Sostenible en Venezuela*. Barcelona.
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/13371/TFMedificaci%c3%b3n-Arq.YovannaSand%c3%b3Marval-doc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Supo, J. (2014). *Fundamentos teóricos y procedimentales de la Investigación Científica en Ciencias Sociales*. Lima- Perú.
<https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>

Universidad-del-Mar. (2016). *Centro de Capacitacion para la Gestion Turistica*. Mexico
<http://www.umar.mx/investigacion.html>.

Uña, G. (2012). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL*.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/1079-estudio-economico-america-latina-caribe>.

Anexos

Declaración de Autenticidad

Yo, **Bach. Carlos Eduardo Icochea Riqueros**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Arquitectura con mención en Gestión Empresarial, de la **Universidad Ricardo Palma**; declaro que el trabajo académico titulado “**Modelo de Gestión en Infraestructura Turística para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Canta-Región Lima-2021**”, presentada, en 82 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Arquitectura con mención en Gestión Empresarial, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 31 de Marzo del 2022



Carlos Eduardo Icochea Riqueros

DNI: 15283834

Autorización de Consentimiento para realizar la Investigación

DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL AREA O DEPENDENCIA DONDE SE REALIZARA LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:

“Modelo de Gestión en Infraestructura Turística para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Canta-Región Lima-2021”

El mismo que es realizado por el Sr. Estudiante **Icochea Riqueros, Carlos Eduardo**: en condición de estudiante - investigador del Programa de:

Maestría en Arquitectura con Mención en Gestión Empresarial

Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

| | | |
|-----------------------|---|--------|
| Nombre de la empresa: | Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final | SI |
| | | N O |

| | |
|--|--------------------------------------|
| Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área: | Cargo del Jefe/Responsable del área: |
|--|--------------------------------------|

| | |
|---|-----------------------------------|
| Teléfono fijo (incluyendo anexo) y/o celular: | Correo electrónico de la empresa: |
|---|-----------------------------------|

Firma

Fecha

Matriz de Consistencia y Operacionalización

TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de Gestión en Infraestructura Turística para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Canta-Región Lima-2021

| PROBLEMA GENERAL | PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | CATEGORÍA | SUB-CATEGORÍA | MÉTODO | UNIDAD DE ANÁLISIS | TÉCNICAS | INSTRUMENTOS | | | |
|---|--|---|---|--------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------|----|-------------|--------------------|
| ¿De qué manera las propuesta de gestión en infraestructura turística mejora el desarrollo sostenible de la Provincia de Canta-Región Lima 2021? | ¿De qué manera la propuesta en capacitación turística mejorará la atención en servicios turísticos? | Identificar la manera en que la propuesta de gestión en infraestructura turística mejorará el desarrollo sostenible en la Provincia de Canta-Región Lima. | Identificar la manera en que la propuesta en capacitación turística mejorará la atención en servicios turísticos. | C1 | SC1C1 | M1 | Entrevistas | T1 | I1 | | | |
| | | | | | Capacitación turística | | | | | E1 | Entrevistas | Guía de Entrevista |
| | | | | | SC2C1 | | | | | | | |
| | Identificar la manera en que la propuesta en gestión turística mejorará la calidad de los equipamientos turísticos. | | C2 | Equipamientos turísticos | Gremios turísticos | E3 | Observación | Guía de Observación | | | | |
| | | | | | SC3C1 | | | | E4 | | | |
| | | | | | Financiamiento | | | | | E5 | | |
| | Identificar la manera en que la propuesta en parámetros urbanísticos mejorará la imagen del contexto urbano para el turismo? | | C3 | Contexto urbano | Infraestructura nueva | E3 | Observación | Guía de Observación | | | | |
| | | | | | SC2C2 | | | | E4 | | | |
| | | | | | Desarrollo turístico | | | | | E5 | | |
| Identificar la manera en que la propuesta en parámetros urbanísticos mejorará la imagen del contexto urbano para el turismo? | C3 | Contexto urbano | Gestión turística | E3 | Observación | Guía de Observación | | | | | | |
| | | | SC3C2 | | | | E4 | | | | | |
| | | | Parámetros urbanísticos | | | | | E5 | | | | |
| Identificar la manera en que la propuesta en parámetros urbanísticos mejorará la imagen del contexto urbano para el turismo? | C3 | Contexto urbano | Equipamientos turísticos | E3 | Observación | Guía de Observación | | | | | | |
| | | | SC2C3 | | | | E4 | | | | | |
| | | | Paisajismo | | | | | E5 | | | | |
| Identificar la manera en que la propuesta en parámetros urbanísticos mejorará la imagen del contexto urbano para el turismo? | C3 | Contexto urbano | Parámetros urbanísticos | E3 | Observación | Guía de Observación | | | | | | |
| | | | SC2C3 | | | | E4 | | | | | |
| | | | Paisajismo | | | | | E5 | | | | |
| Identificar la manera en que la propuesta en parámetros urbanísticos mejorará la imagen del contexto urbano para el turismo? | C3 | Contexto urbano | Contexto urbano | E3 | Observación | Guía de Observación | | | | | | |
| | | | SC3C3 | | | | E4 | | | | | |
| | | | Potencial turístico | | | | | E5 | | | | |

Entrevista de Investigación

Guión de entrevista, semi-estructurada para gestores turísticos y dirigentes sociales en la Provincia de Canta.

TIPO DE ACTIVIDAD:.....

CARGO O ENTIDAD:.....

EDAD:.....

INTRODUCCIÓN:

Buen día Sr(a), soy el Arq. Carlos Icochea. El objetivo de la entrevista es conocer la problemática del sector turístico en la Provincia de Canta. Gracias por su colaboración.

INFRAESTRUCTURAS TURÍSTICAS

La Infraestructura Turística (Planta Turística) viene a ser los servicios e instalaciones que brindan el soporte al desarrollo de la actividad turística (hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, museos).

1. **¿Considera inadecuados los espacios de capacitación turística en el centro poblado?**
2. **¿Conoce si hay representación gremial en turismo en Canta?**
3. **¿Conoce si hay financiamiento (bancos) para mejorar los servicios turísticos locales?**
 4. **¿Cree usted que es necesario tener más Infraestructura Turística en la Provincia de Canta? (Museos, centros turísticos, alojamientos, restaurantes, etc.)**
5. **¿Qué beneficios puede tener el desarrollo turístico para su empresa?**
 6. **¿Considera que se deben Gestionar mejoras o adecuación de Infraestructura turística de Calidad en Canta?**
 7. **¿Considera que no hay control en las alturas de las construcciones por parte del gobierno local?**
8. **¿Considera usted que la degradación del paisaje de los bordes afecta la imagen turística?**
9. **¿Cree usted en el potencial de la Provincia de Canta en función al desarrollo turístico?**
10. **¿Conoce si hay apoyo de entidades del Gobierno Nacional en préstamos para mejorar los servicios turísticos locales?**

Suscrito el día.....de....., 2021

Fichas de Validación de los Instrumentos

Por lo expuesto, en función a la información del instrumento, se le solicita evaluar cada uno de los ítems bajo los siguientes criterios:

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Para ello, asigne un puntaje de 1 a 5 a cada evaluación que realice de los ítems, donde 1 equivale a un mínimo del criterio y 5 a un máximo.

| Nº | Formulación del ítem | Pertinencia | Relevancia | Construcción gramatical | Observaciones | Sugerencias |
|----|---|-------------|------------|-------------------------|-------------------|--|
| | | 1-5 | 1-5 | 1-5 | | |
| 1 | ¿Considera inadecuados los espacios de capacitación turística en el centro poblado? | 3 | 4 | 4 | | |
| 2 | ¿Conoce si hay representación gremial en turismo en Canta? | 5 | 5 | 4 | | |
| 3 | ¿Conoce si hay financiamientos (bancos) para mejorar los servicios turísticos locales? | 5 | 5 | 5 | | |
| 4 | ¿Cree usted que es necesario tener más Infraestructura Turística en la Provincia de Canta? (Museos, centros turísticos, alojamientos, restaurantes, etc.) | 5 | 5 | 4 | | Se sugiere brindar información adicional al entrevistado |
| 5 | ¿Qué beneficios puede tener el desarrollo turístico para su empresa? | 5 | 5 | 4 | | |
| 6 | ¿Considera que se deben Gestionar mejoras o adecuación de Infraestructura turística de Calidad en Canta? | 5 | 5 | 5 | | |
| 7 | ¿Considera que no hay control en las alturas de las construcciones por parte del gobierno local? | 4 | 4 | 4 | Mejorar redacción | |
| 8 | ¿Considera usted que la degradación del paisaje de los bordes afecta la imagen turística? | 5 | 5 | 4 | | |
| 9 | ¿Cree usted en el potencial de la Provincia de Canta en función al desarrollo turístico? | 5 | 5 | 5 | | |
| 10 | ¿Conoce si hay apoyo de entidades del Gobierno Nacional en préstamos para mejorar los servicios turísticos locales? | 5 | 5 | 5 | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

| | | | |
|-----------------------------------|---|---------------|---|
| Nombres y Apellidos | Maria Celia Bendezú Huaraka | DNI N° | 70431325 |
| E- mail | maria.bendezuh1511@gmail.com | Celular | 989837102 |
| Título profesional / Especialidad | Lic. Administradora de turismo Mg. Gestión Pública | Firma |  |
| Grado Académico | Magister | | |
| Metodólogo/ temático | Metodólogo – temático | Lugar y fecha | Lima, 30 de diciembre de 2021 |

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Fichas de Validación de los Instrumentos

Por lo expuesto, en función a la información del instrumento, se le solicita evaluar cada uno de los ítems bajo los siguientes criterios:

- 1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Para ello, asigne un puntaje de 1 a 5 a cada evaluación que realice de los ítems, donde 1 equivalea un mínimo del criterio y 5 a un máximo.

| Nº | Formulación del ítem | Pertinencia | Relevancia | Construcción gramatical | Observaciones | Sugerencias |
|----|---|-------------|------------|-------------------------|---------------|---|
| | | 1-5 | 1-5 | 1-5 | | |
| 1 | ¿Considera inadecuados los espacios de capacitación turística en el centro poblado? | 5 | 5 | 4 | | |
| 2 | ¿Conoce si hay representación gremial en turismo en Canta? | 5 | 5 | 5 | | |
| 3 | ¿Conoce si hay financiamientos (bancos) para mejorar los servicios turísticos locales? | 5 | 5 | 4 | | |
| 4 | ¿Cree usted que es necesario tener más Infraestructura Turística en la Provincia de Canta? (Museos, centros turísticos, alojamientos, restaurantes, etc.) | 5 | 4 | 4 | | Se sugiere considerar centros turístico |
| 5 | ¿Qué beneficios puede tener el desarrollo turístico para su empresa? | 5 | 5 | 4 | | |
| 6 | ¿Considera que se deben Gestionar mejoras o adecuación de Infraestructura turística de Calidad en Canta? | 5 | 5 | 5 | | |
| 7 | ¿Considera que no hay control en las alturas de las construcciones por parte del gobierno local? | 5 | 5 | 5 | | |
| 8 | ¿Considera usted que la degradación del paisaje de los bordes afecta la imagen turística? | 5 | 5 | 5 | | |
| 9 | ¿Cree usted en el potencial de la Provincia de Canta en función al desarrollo turístico? | 5 | 5 | 4 | | |
| 10 | ¿Conoce si hay apoyo de entidades del Gobierno Nacional en préstamos para mejorar los servicios turísticos locales? | 5 | 5 | 4 | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

| | | | |
|-----------------------------------|---|---------------|---|
| Nombres y Apellidos | Carlos Alberto Sánchez Mantilla | DNI N° | 43670419 |
| E- mail | sanchezmancillac@gmail.com | Celular | 986 858 936 |
| Título profesional / Especialidad | Licenciado en Turismo Mg. Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo | Firma |  |
| Grado Académico | Magister | Lugar y fecha | Lima, 31 de diciembre de 2021 |
| Metodólogo/ temático | Metodólogo – temático | | |

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.