

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION**  
**HOTELERA Y TURISMO**



**La Gestión Turística Municipal y su Influencia en el Desarrollo  
Turístico del Distrito de Santa. 2021**

Tesis para optar título profesional de Licenciado en Administración  
Hotelera y Turismo

**Autor:**

**Bach. Salazar Arroyo, Jose Stephano**

**Asesor:**

**Dr. Venegas Gordillo, Luis**

**Código ORCID: 0000-0001-8779-7320**

**CHIMBOTE – PERU**

**2021**

## **PALABRAS CLAVE**

Gestión Turística Municipal y Desarrollo Turístico

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

<b>Área</b>	<b>Sub área</b>	<b>Disciplina</b>	<b>Línea de investigación</b>
Ciencias Sociales	Economía y negocios	Negocios y management	Turismo sostenible

**“LA GESTION TURISTICA MUNICIPAL Y SU INFLUENCIA EN  
EL DESARROLLO TURISTICO DEL DISTRITO DE SANTA. 2021”**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar que la gestión turística municipal influye en el desarrollo turístico del distrito de Santa, año 2021, para tal fin se propuso algunos aspectos de gestión turística municipal para el desarrollo turístico del distrito de Santa, 2021

En cuanto a la metodología se trató de una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental, de corte transversal.

En ese sentido, la población estuvo constituida por la Municipalidad del Distrito de Santa y la muestra estuvo conformado por el alcalde, gerente municipal y la división de mypes y desarrollo turístico. En cuanto a la recopilación de datos como técnica se utilizó la entrevista y como instrumento la guía de entrevista.

En los resultados principales que se obtuvieron son los siguientes: el 80% de las personas entrevistadas consideran que el organismo turístico local si demuestra una gestión de los recursos humanos o si existe un personal competente para el desarrollo del sector; el 77% contestó que el organismo local de turismo si tiene relaciones institucionales para el desarrollo del turismo; el 75% aprecia que no hay conocimiento del destino; y un 65% indica que el ente competente del sector no incentiva una cultura de gestión ambiental

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine that the municipal tourism management influences the tourist development of the district of Santa, year 2021, for this purpose was proposed some aspects of municipal tourism management for the tourist development of the district of Santa, 2021.

In terms of methodology, this research is descriptive and non-experimental, cross-sectional.

In this sense, the population was constituted by the Municipality of the District of Santa and the sample was formed by the mayor, municipal manager and the division of mypes and tourism development. In terms of data collection, the interview was used as a technique and the interview guide as a tool.

The main results obtained are as follows: 80 per cent of those interviewed believe that the local tourism agency demonstrates human resources management or that there are competent personnel for the development of the sector; 77% answered that the local tourism agency has institutional relations for the development of tourism; 75% appreciated that there is no knowledge of the destination; and 65% indicated that the competent body of the sector does not encourage a culture of environmental management.

On the basis of the study carried out, a proposal was made for some aspects of municipal tourism management, which would substantially enable the district's tourism development

# INDICE

<b>PALABRAS CLAVE</b> .....	<b>ii</b>
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:</b> .....	<b>ii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	<b>vii</b>
1.1. Antecedentes y fundamentación científica .....	1
1.2. Justificación científica .....	6
1.3. Problema .....	7
1.4. Conceptualización y operacionalización de variables .....	7
1.4.1. Variable independiente: .....	7
1.4.2. Variable dependiente: .....	8
1.4.3. Operacionalización de variable .....	10
1.5. Hipótesis .....	15
1.6. Objetivos .....	15
<b>II. METODOLOGIA</b> .....	<b>16</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
2.2. Población y muestra .....	16
2.2.1. Población:.....	16
2.2.2. Muestra: .....	16
2.2.3. Técnica e instrumento .....	16
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>17</b>
<b>IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>31</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:</b> .....	<b>38</b>
5.1. Conclusiones: .....	38
5.2. Recomendaciones.....	39
<b>AGRADECIMIENTO</b> <b>40</b>	
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>44</b>

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y figura N° 01.....	17
Tabla y figura N° 02.....	18
Tabla y figura N° 03.....	19
Tabla y figura N° 04.....	20
Tabla y figura N° 05.....	21
Tabla y figura N° 06.....	22
Tabla y figura N° 07.....	23
Tabla y figura N° 08.....	24
Tabla y figura N° 09.....	25
Tabla y figura N° 10.....	26
Tabla y figura N° 11.....	27
Tabla y figura N° 12.....	28
Tabla y figura N° 13.....	29
Tabla y figura N° 14.....	30

## INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia .....	45
Anexo N° 02: Instrumento de investigación 1.....	46
Anexo N° 03: Instrumento de investigación 2.....	48
Anexo N° 04: Matriz de validación de expertos.....	50
Anexo N° 05: Proyectos de la gestión turística municipal.....	60
Anexo N° 06: Planta turística del distrito de Santa.....	61

Anexo N° 07: Propuesta de algunos aspectos para la gestión turística municipal.....63



# I. INTRODUCCION

## 1.1. Antecedentes y fundamentación científica

(Garcia, 2017) En una investigación sobre Modelo de gestión para el desarrollo turístico, de tipo descriptivo, entre otras conclusiones indica que, al presentarse un fenómeno natural que dificulte o perjudique el turismo, las personas encargados o competentes deberían de desarrollar una planificación ya que esta permite realizar una buena gestión para fomentar un compromiso de los actores turísticos para enfrentar dicho acontecimiento.

En esta parte el autor considera que, hay muchos modelos de gestión para el desarrollo del sector, que, dentro de dicho modelo, está basado en la realidad turística que presenta una localidad específica, que no hay un patrón o modelo de gestión completo, que esto va a depender de la oferta, de la demanda, cambios relevantes en el sector, tendencias de la actualidad en cuanto al enfoque de sostenibilidad, etc.

En esta conclusión el autor determina que, es muy importante que los actores involucrados del sector contemplen en su accionar la realización de un registro de los recursos turísticos como lo es el inventario de los mismos, asimismo desarrollar su evaluación, jerarquización, a través del estudio de campo en dicho territorio.

El autor concluye que, un aporte a la gestión es tener un plan estratégico para un modelo turístico, como puede ser un PDTL (Plan de Desarrollo Turístico Local) donde intervengan las funciones, competencias de los actores y/o entes involucrados del municipio de dicha localidad, indicando que una óptima planificación se resalta en una buena gobernabilidad e integración, ya que la concertación de los actores involucrados ayuda al desarrollo del sector de manera sostenible en el territorio.

(Cayotopa, 2017) En una investigación sobre Modelo de gestión turística municipal participativa e integrada, para fortalecer la oferta turística cultural, de tipo descriptivo, se concluye que, en el accionar político de varios países el sector turístico es fundamental, desarrollando políticas públicas las cuales intervienen en la planificación, promoción y también en la comercialización

que aportan a la economía, y que se trata de alcanzar el desarrollo y la sostenibilidad del sector a través la captación de nuevos mercados y la estacionalidad.

En este párrafo el autor indica que, la gestión turística municipal se manifiesta ineficiente ya que el mayor porcentaje desconoce y/o está en desacuerdo con el actual proceso de planificación turística, por esto es necesario pertinentemente hacer participar a la comunidad en ciertos acuerdos del sector.

El autor indica que, para diseñar un modelo de gestión turística municipal, es necesario contar con los elementos del producto turístico, dichos componentes deben contribuir al desarrollo local en tema económico y social, permitiendo el aprovechamiento de todos los recursos que ofrece el espacio, de tal forma que se reconozca o identifique como producto turístico territorial, conjuntamente con las necesidades de los visitantes y comunidades para que expresen la sostenibilidad del turismo, fortaleciendo la oferta turística cultural.

(Leonado, 2017) En una investigación sobre La gestión turística municipal y el desarrollo turístico, de tipo descriptivo correlacional, el autor señala que, La apreciación de los visitantes en cuanto a los servicios ofrecidos en el distrito es regulares, y que la infraestructura de dicho distrito es aceptable, en conclusión, ambas situaciones para el visitante son insatisfactorio, por esto la sostenibilidad del sector repercute o influye de manera significativa en el desarrollo turístico.

Aquí el autor indica que, el regular manejo de los servicios que ofrece una localidad influye en el crecimiento turístico, sin embargo, por este motivo los visitantes pueden tener una percepción de su experiencia no tan buena, por esto los servicios influyen en el desarrollo del turismo de un territorio.

En este párrafo el autor indica que, la información es importante y que debe ser oportuna para el visitante al realizar la actividad, por esto los servicios ofrecidos por la gestión cooperativa con el sector público o privado influyen para el desarrollo turístico.

(Chambilla, 2018) En esta investigación sobre Análisis de la gestión turística municipal y su influencia en el desarrollo del turismo sostenible, de tipo

descriptiva-cuantitativa se concluye que, es muy importante los componentes o elementos de la gestión turística con la que cuenta una localidad ya que estos determinan el crecimiento del turismo de manera sostenible.

En este párrafo el autor señala que, para llegar al desarrollo sostenible en un territorio nos habla de un “triángulo de sostenibilidad” que consiste en que las empresas turísticas brinden servicio de calidad, que la población local ofrezca iniciativa de desarrollo y que el municipio otorgue servicios competentes.

En esta parte el autor indica que, es oportuno y necesario la creación una entidad gestora que permita la conjunción y concertación del sector público con el privado, fomentando la cooperación.

(Huaman, 2018) En una investigación sobre Gestión municipal para el desarrollo turístico, de tipo descriptiva-cuantitativa se concluye que, el actual desarrollo de la gestión municipal para con el turismo no es el apropiado, por esto el municipio del distrito debe involucrarse y realizar diversas estrategias para la mejoría del sector, ya que este es importante porque aporta a la mejora de calidad de vida de la localidad económicamente, a través de ingresos que se generan los turistas.

Aquí el autor concluye que, para cumplir con las funciones que establece la ley orgánica de municipalidades la planificación es de suma importancia o importante en la gestión local.

En este espacio el autor nos da a conocer que, al tener satisfecho al visitante es influyente porque de esta forma genera el incremento de demanda turística, ya que esta es factor importante en el desarrollo turístico ya que dinamiza la economía local.

El autor señala que, al contar con buenos servicios en el territorio es buen indicador, ya que genera el incremento de visitas y a la vez permite tener una mejor visión para realizar la diversificación de bienes y servicios orientados al sector.

(Nuñez, 2018) En una investigación sobre Lineamientos de gestión turística municipal para la dinamización de la actividad turística, de tipo descriptiva, se concluye, es necesario para el desarrollo turístico que la gestión turística municipal establezca un ordenamiento u ordenación turística del distrito,

también realizar actividades, proyectos, estrategias, etc. a través de un PDTL (Plan de Desarrollo Turístico Local que generen el desenvolvimiento de la actividad, realizando también talleres que fomenten la cultura turística.

En esta parte el autor señala que, para fortalecer las facultades de los prestadores de servicios, ordenamiento turístico y también la puesta en valor de los recursos turísticos, es importante que la gestión municipal dentro de sus lineamientos fortalezca la actividad turística a través de un plan.

(Lartiga, 2020) En una investigación sobre Gestión turística municipal y desarrollo turístico sostenible, de tipo aplicativo-explicativo, en otras conclusiones señala que, En esta parte el autor considera que, la gestión turística municipal aporta al desarrollo turístico del distrito, que para mantener el desarrollo de la actividad es importante preservar, proteger los recursos y/o atractivos turísticos de la localidad, asimismo que mejore la calidad de vida de la población, y que promueva la inversión del sector privado, esto involucra a los actores competentes (funcionarios municipales) encargados de la conducción del turismo conjuntamente con la pertinencia de los actores sociales.

La presente investigación descansa en la base teórica, señalada por (Secretaría de Turismo, 2003) la misma que señala que. El turismo municipal se comprende como la iniciativa de todos los actores sociales involucrado, lo que significa aceptar un compromiso de contribución y responsabilidad, buscado alcanzar los intereses colectivos a partir de una meta común. El desarrollo turístico depende del esfuerzo conjunto de todos los actores sociales implicados, por lo tanto, el municipio debe ser el actor coordinador. Los actores sociales con capacidad de intervención en la actividad turística. Alcanzar el acuerdo necesario para hacer viable el proceso de desarrollo del turismo, a través de las consultas pertinentes y la disposición a colaborar de los diferentes grupos sociales. El municipio debe consolidarse en el líder del proceso de desarrollo turístico, interviniendo como puente entre la población local, empresarios y administración pública. La responsabilidad dentro del municipio debe corresponder a una persona con liderazgo, que haga uso de esta propuesta de forma intensiva. El turismo con planificación contribuye a

la conservación y goce de los recursos naturales y culturales de un lugar, y a su progreso económico, sin embargo, la planeación sin una adecuada gestión, es floja y de poco nos puede servir, porque la gestión voluntariamente es hacer que todo funcione bien, por eso es la clave del éxito en el desarrollo turístico. Sin una buena gestión del desarrollo turístico, no hay posible existe, porque si la planificación es el punto de partida para planear el turismo como opción de progreso, el punto final y definitivo es la gestión.

El turismo en la actualidad es una de las actividades económicas más relevantes con las que puede contar un país o una región. La importancia de esta actividad nace en que influye con el movimiento y la reactivación económica que genera en el territorio específico en la que se realiza; genera empleos, obras de infraestructura, desarrollo de establecimientos gastronómicos y hoteleros, crecimiento de vías y medios de transporte entre otros. En este contexto, identificamos al municipio como ente involucrado en un momento decisivo para enfrentar el desafío de identificar oportunidades del sector ya que de esta manera contribuya al desarrollo turístico de una localidad.

Turismo es uno de los factores de cambio y expresión a la vez de la transformación, más palpable en este proceso a escala global, las señales que expresan tales y tan notables cambios llegan de todas partes sectoriales y territoriales, globalización de la economía turística, achicamiento de las distancias, nuevos modos de transmitir y gestionar la información y la promoción turística, competitividad en todas las escalas de destino, sostenibilidad ambiental y autenticidad cultural como nuevos factores claves de una agenda turística todo esto ayuda al crecimiento y mejora del desarrollo turístico de un territorio.

La planificación turística constituye un requerimiento esencial para el desarrollo de la actividad turística puesto que garantiza, por una parte, la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente locales y, por otra parte, la adecuada satisfacción de la demanda turística, elemento indispensable para la viabilidad económica de los proyectos turísticos en un mercado turístico de competencia creciente. (Campos Glenda, 2016)

## **1.2. Justificación científica**

Actualmente el distrito de Santa presentó deficiencias en la gestión turística, en el distrito de santa se sigue observando que el turismo se está desarrollando de manera gradual, ya que en esta zona existe lugares turísticos atrayentes para los visitantes, en ese sentido, la municipalidad a través del área de turismo debe de implementar una adecuada gestión, ya que el accionar diario de las instituciones competentes no presenta interés pleno en el sector turístico, por eso esta investigación busca el involucramiento de la entidad de gobierno local como es la municipalidad distrital, ya que en el territorio de estudio se presenta falta de mecanismo de organización en la gestión que permita el manejo, desenvolvimiento y promoción del turismo. Por esto se debe identificar funciones del área del sector, identificando oportunidades turísticas que contribuyan al desarrollo, tales como capacitación de inversión pública y privada, a través de generación de programas, proyectos, fortalecimiento y difusión de los recursos turísticos del distrito, puesta en valor de los mismos, mejoramiento de los servicios que ofrece la localidad, realizando comités de turismo, ofreciendo información del distrito, y la participación de la población local, etc.

### **Valor teórico:**

La presente investigación servirá de material de consulta y fuente de referencia para investigadores y/o empresas interesadas en realizar estudios posteriores sobre la materia y/o tema desarrollar.

### **Implicancia práctica:**

La importancia de la presente investigación es que aportará información respecto al nivel turístico del distrito de Santa, que podrá ser utilizada por los gestores de las instituciones públicas (Municipalidad Distrital de Santa, municipalidad provincial y gobierno regional) y también el sector privadas. Se cree que la presente, será de gran relevancia ya que nos permitirá identificar con claridad la labor que viene cumpliendo la municipalidad distrital.

### **Relevancia social. –**

En esta investigación permite beneficiar a la población del distrito de Santa mediante la aplicación de mejores políticas sociales de las instituciones públicas (Municipalidad Distrital de Santa, municipalidad provincial y gobierno regional) y privadas.

### **1.3. Problema**

¿Como la Gestión Turística Municipal influye en el Desarrollo Turístico del distrito de Santa, el año 2021?

### **1.4. Conceptualización y operacionalización de variables**

#### **1.4.1. Variable independiente:**

##### **Gestión turística municipal:**

Acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimientos de metas turísticas (Casas, 2013).

Dimensiones:

- a) Liderazgo del organismo local: El organismo local de turismo dirige el crecimiento del turismo sostenible del territorio y pueda favorecer la competencia del sector privado a través del fomento, la concertación y la creación de una política turística.
- b) Las relaciones del organismo local de turismo: El organismo local de turismo incentive la articulación interinstitucional, el asociativismo y la participación de la comunidad local en las iniciativas de interés turístico.
- c) Comunicación del destino: El cual nos dice que el organismo local de turismo tenga la información de sus recursos turísticos

para establecer estrategias de promoción y comunicación de calidad

- d) Gestión ambiental: El organismo local de turismo tome una cultura ambiental en su accionar diario, interviniendo como modelo para la ejecución de la gestión en ámbito ambiental entre los actores involucrados en materia turística.
- e) Gestión de la calidad del destino: El organismo local de turismo cree iniciativas con el fin de llevar a cabo la gestión de calidad en las organizaciones y servicios turísticos, para cumplir con las necesidades y expectativas de los visitantes y garantizar la competencia del territorio.
- f) Gestión de los recursos humanos: El organismo local de turismo cree una gestión de los recursos humanos, enfocada en el reforzamiento y compromiso de las personas, y prospere la competitividad de aquellos que ofrecen los servicios turísticos en la localidad.
- g) Gestión del conocimiento del destino: El Organismo Local de Turismo presida o disponga un sistema de gestión de conocimiento con el fin de obtener la información que idónea para tomar decisiones y realizar sus tareas
- h) Tecnología de soporte a la gestión: El organismo local de turismo tenga las herramientas técnicas de soporte idóneas para el cumplimiento de sus objetivos y actividades. (mininterior, 2012)

#### **1.4.2. Variable dependiente:**

##### **Desarrollo turístico:**

Es la disposición y mejora de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer los requerimientos de los turistas, y el impacto asociado tal como la creación de empleos o la generación de ingresos (Pearce, 1991)

Dimensiones:



- a) Demanda: Es el componente más dinámico del sistema e implica al grupo de personas (actuales o potenciales) que se viajan y hacen uso de los servicios e instalaciones creadas para su recreación. Constituyen los turistas residentes en el país y en el extranjero. (Sergio Molina, s.f.)
- Turista o visitante: es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico. (Organización Mundial de Turismo, 2021)
- b) Recursos y Atractivos turísticos Son lugares que despiertan el interés del turista por visitar un destino gracias a sus características tangibles y/o intangibles destacadas. Un destino para considerarse atractivo debe ser competitivo y para lograrlo, se debe satisfacer las motivaciones que impulsaron a los visitantes a viajar a él. Los atractivos turísticos de un destino se dividen en naturales como parques, desiertos, playas, etc., y culturales como la gastronomía, el folclor y la arquitectura de sus monumentos y sitios históricos
- c) Equipamiento e instalaciones: Son todas las empresas que facilitan la permanencia del turista en el destino. Se integran por servicios de alojamiento, restauración, esparcimiento, desplazamiento, etc.
- d) Infraestructura: Son todos aquellos elementos que ofrecen servicios no exclusivamente para el turismo, pero sin los cuales sería imposible el funcionamiento de los servicios turísticos. Estos son: transporte (terrestre, aéreo, acuático), las comunicaciones (telefonía, postal, etc.), sanidad (salud, redes de agua, desagüe o alcantarillado, recolección de basura) y energía (red eléctrica y estaciones de servicios).
- e) Superestructura: Son la legislación turística en general, los entes de turismo públicos, privados o mixtos, las acciones de promoción, la facilitación a empresas privadas, es decir, toda

aquella actividad que realiza el sector público en materia de turismo. Este elemento también es denominado como superestructura y es el encargado velar por el buen funcionamiento en general de todo el sistema.

- f) Comunidad Receptora: Se refiere a los residentes locales ligados directa e indirectamente con el turismo. (Sergio Molina, s.f.)

#### **1.4.3. Operacionalización de variable**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión turística municipal	Conjunto de acciones y actividades que a través del Estado o del sector productivo buscan que la comunidad receptora conozca, valore y propenda por el desarrollo económico y la promoción de sus valores autóctonos	Acciones que realizan las dependencias y/o organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimientos de metas turísticas mediante el liderazgo del organismo local, las relaciones del organismo local de turismo, comunicación del destino, gestión ambiental, gestión de la calidad del destino, gestión de los recursos humanos, gestión del conocimiento del destino, tecnología de soporte a la gestión.	Liderazgo del organismo local	El fomento del turismo
				La concepción del turismo
				Implementación turística
			Las relaciones del organismo local de turismo	Articulación institucional
				Asociatividad
				Participación de la comunidad local
			Comunicación del destino	Información turística

				Iniciat
			Gestión de la calidad del destino	Gestión de la organización turística
				Necesidades y e los tur
				Gestión de rec
			Gestión de los recursos humanos	Compromiso de
				Prestadores de turístico
			Gestión del conocimiento del destino	Sistema de conocimiento
				informa
			Tecnología de soporte a la gestión	herramienta

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	I
Desarrollo turístico	Es la disposición y mejora de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer los requerimientos de los turistas, y el impacto asociado tal como la creación de empleos o la generación de ingresos (Pearce, 1991)	El desarrollo turístico será determinado evaluando los elementos del sistema turístico: demanda, los recursos y atractivos turísticos, equipamiento e instalaciones, infraestructura, superestructura y la comunidad receptora	Demanda	Turis
				Rec
			Recursos y Atractivos turísticos	Rec
				Atra
	Atra			

				Service
				Service
			Infraestructura	T
				Co
			Superestructura:	Entidad turi
				Entidad turi

## **1.5. Hipótesis**

La aplicación de una adecuada gestión turística municipal permitirá mejorar sustancialmente el desarrollo turístico del distrito de Santa, 2021.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general:**

- Determinar que la gestión turística municipal influye en el desarrollo turístico del distrito de santa año. 2021.

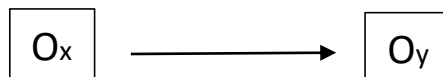
### **1.6.2. Objetivos específicos:**

- Describir la gestión turística del distrito de Santa 2021
- Describir el desarrollo turístico del distrito de Santa 2021
- Proponer algunos aspectos básicos para desarrollar el turismo en el distrito de santa.

## II. METODOLOGIA

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, ya que se midió las cualidades, características, aspectos específicos y comportamiento de la población de estudio y su impacto. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal:



Dónde:

Ox: Gestión Turística Municipal

Oy: Desarrollo Turístico

### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. Población:

En este caso la población fue constituida por todos los trabajadores la Municipalidad Distrital de Santa que son 150 personas.

#### 2.2.2. Muestra:

La muestra estuvo constituida por el alcalde distrital, el gerente municipal y los encargados de la Gerencia de desarrollo económico local (área de división de mypes y desarrollo turístico) es un total de 10 personas.

#### 2.2.3. Técnica e instrumento

La técnica fue la entrevista y el instrumento que se utilizó fue la guía de entrevista



### III. RESULTADOS

Resultados e interpretación de instrumento de medición aplicado a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa

**TABLA N° 1: SOBRE LIDEREAZGO DEL ORGANISMO LOCAL**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	50
NO	15	50
Total	30	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Gestión Turística Municipal

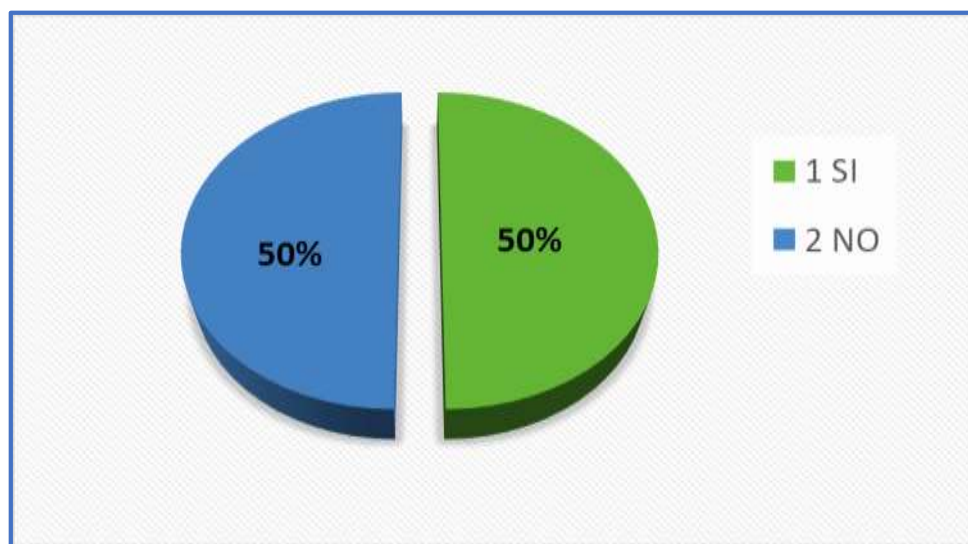


Figura N°1: Sobre liderazgo del organismo local.

Interpretación:

Siendo el Liderazgo del organismo local como una dimensión de la variable Gestión Turística Municipal, en la siguiente tabla se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 50% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa considera que “No” hay liderazgo del organismo local y el otro 50% “SI” hay.

**TABLA N° 2: SOBRE LAS RELACIONES DEL ORGANISMO LOCAL**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	77
NO	7	23
Total	30	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Gestión Turística Municipal

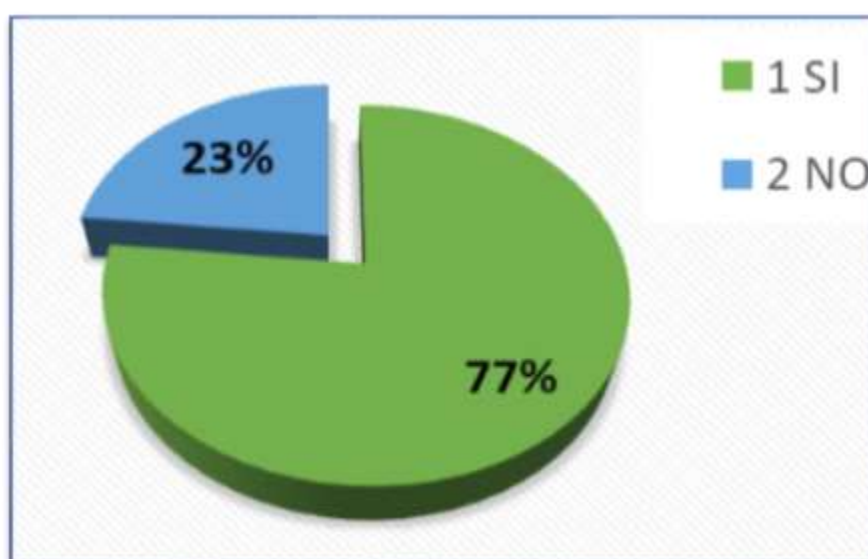


Figura N°2: Sobre las relaciones del organismo local de turismo.

Interpretación:

Siendo Las relaciones del organismo local de turismo como una dimensión de la variable Gestión Turística Municipal, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 77% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa considera que “SI” tiene relaciones el organismo local de turismo y el 23% que “NO”.

**TABLA N° 3: SOBRE COMUNICACIÓN DEL DESTINO**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	35
NO	13	65
Total	20	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Gestión Turística Municipal

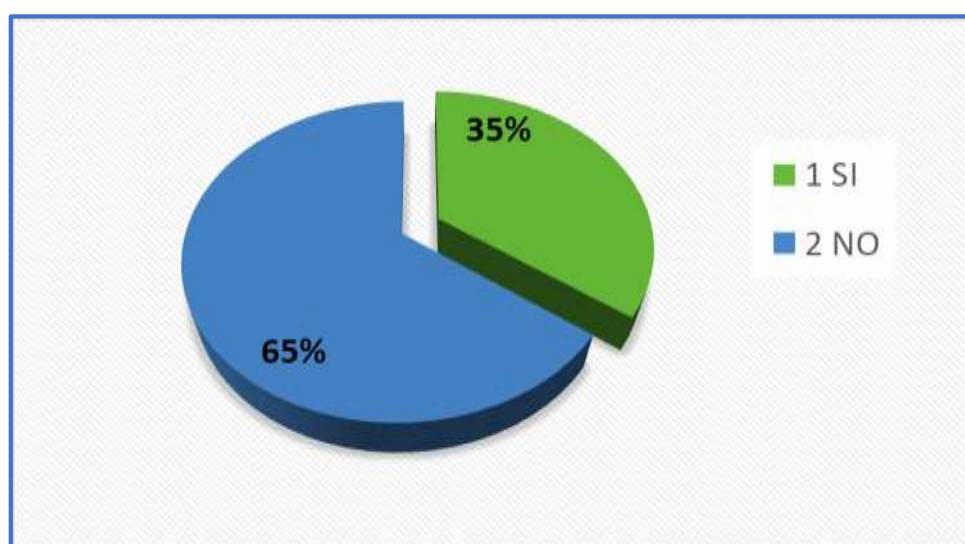


Figura N°3: Sobre comunicación del destino.

Interpretación:

Siendo Comunicación del destino como una dimensión de la variable Gestión Turística Municipal, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 65% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa considera que “NO” tiene comunicación del destino, el 35% indica que “SI” tiene.

**TABLA N° 4: SOBRE GESTION AMBIENTAL**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	30
NO	7	70
Total	10	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Gestión Turística Municipal

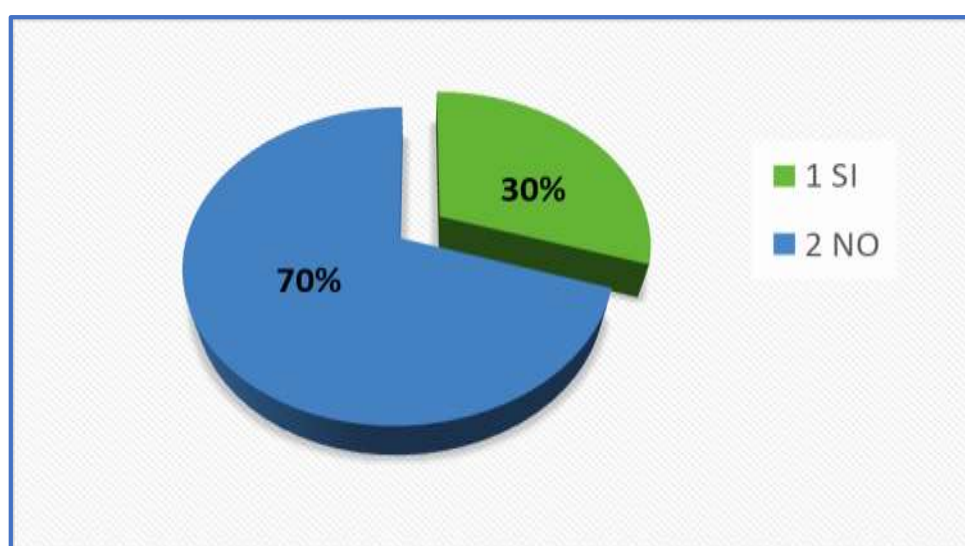


Figura N°4: Sobre gestión ambiental.

Interpretación:

Siendo Gestión ambiental como una dimensión de la variable Gestión Turística Municipal, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 70% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa considera que "No" hay una cultura de gestión ambiental y el 30% que "SI" hay.

**TABLA N° 5: SOBRE GESTION DE LA CALIDAD DEL DESTINO**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	57
NO	13	43
Total	30	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Gestión Turística Municipal

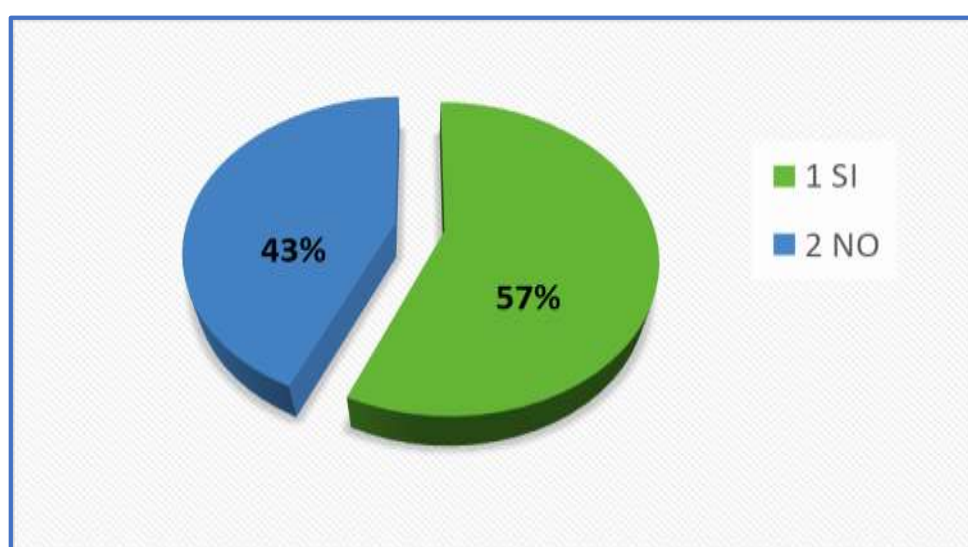


Figura N°5: Sobre gestión de la calidad del destino.

Interpretación:

Siendo Gestión de la calidad del conocimiento del destino como una dimensión de la variable Gestión Turística Municipal, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 57% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa considera que “SI” existe una gestión de calidad del destino, y el 43% que “NO” existe.

**TABLA N° 6: SOBRE GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	80
NO	6	20
Total	30	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Gestión Turística Municipal  
Elaboración: Propia

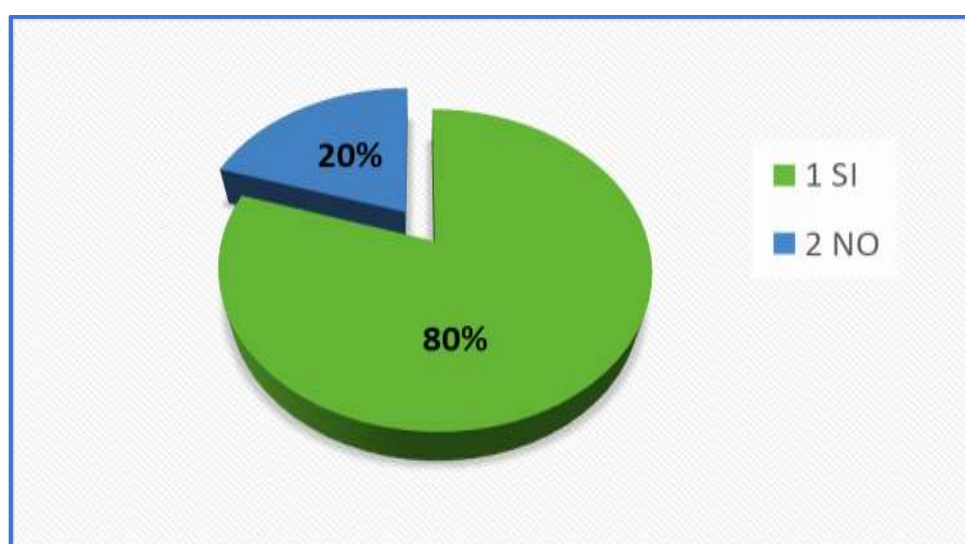


Figura N°6: Sobre gestión de los recursos humanos.

Interpretación:

Siendo Gestión de los recursos humanos como una dimensión de la variable Gestión Turística Municipal, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 80% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa considera que "Si" hay gestión de los recursos humanos, y el 20% que "NO" hay.

**TABLA N° 7: SOBRE GESTION DEL CONOCIMIENTO DEL DESTINO**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	5	25
NO	15	75
Total	20	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Gestión Turística Municipal  
Elaboración: Propia

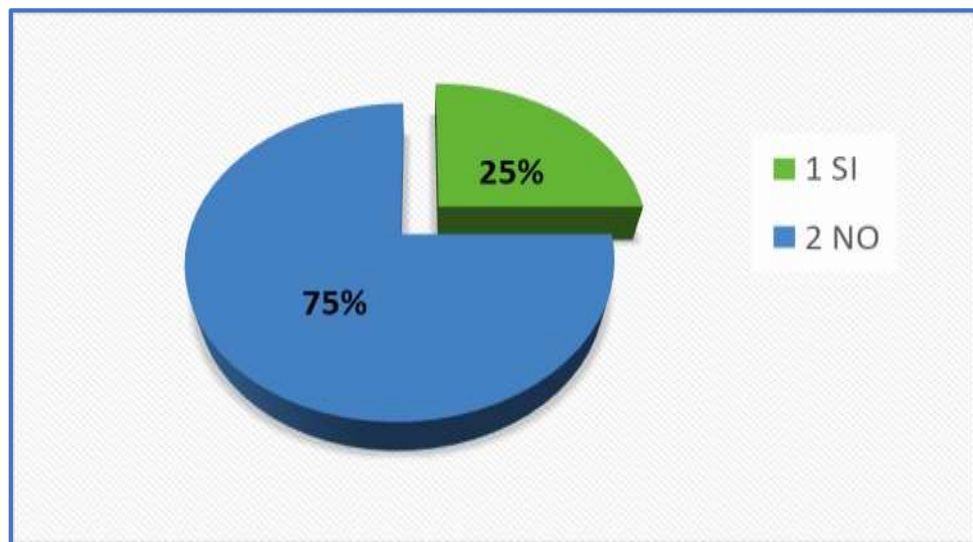


Figura N°7: Sobre gestión del conocimiento del destino

Interpretación:

Siendo Gestión del conocimiento del destino como una dimensión de la variable Gestión Turística Municipal, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 75% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa considera que “NO” hay gestión del conocimiento del destino, y el 25% que “SI” hay.



**TABLA N° 8: SOBRE TECNOLOGIA DE SOPORTE A LA GESTION**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
Total	10	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Gestión Turística Municipal  
Elaboración: Propia

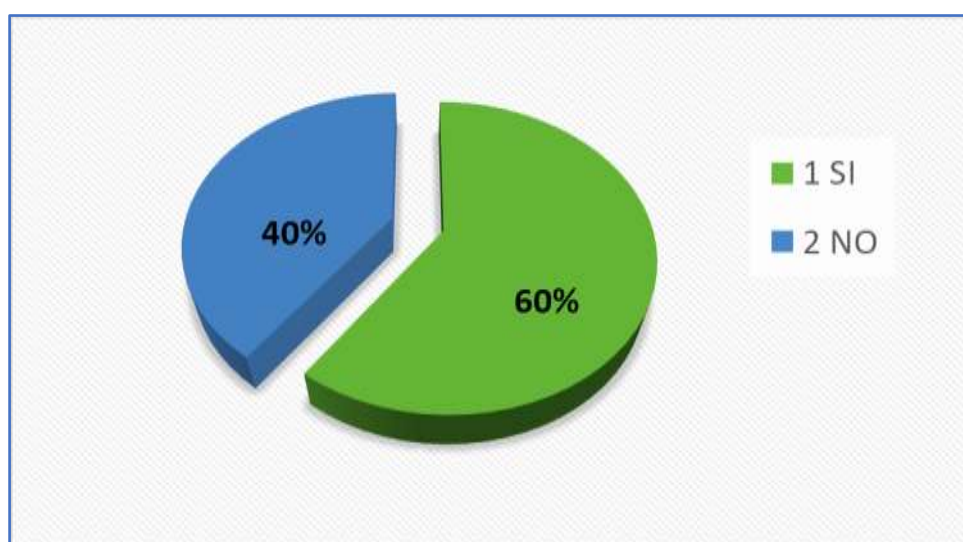


Figura N°8: Sobre tecnología de soporte a la gestión

Interpretación:

Siendo Tecnología de Soporte a la Gestión como una dimensión de la variable Gestión Turística Municipal, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 60% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa considera que “SI” hay tecnología de soporte a la gestión, y el 40% que “NO” hay.



**7.2. Resultados e interpretación de instrumento de medición aplicado a los funcionarios de la municipalidad, prestadores de servicios y pobladores del distrito de Santa**

**TABLA N° 9: SOBRE DEMANDA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	45
NO	11	55
Total	20	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Desarrollo Turístico  
Elaboración: Propia

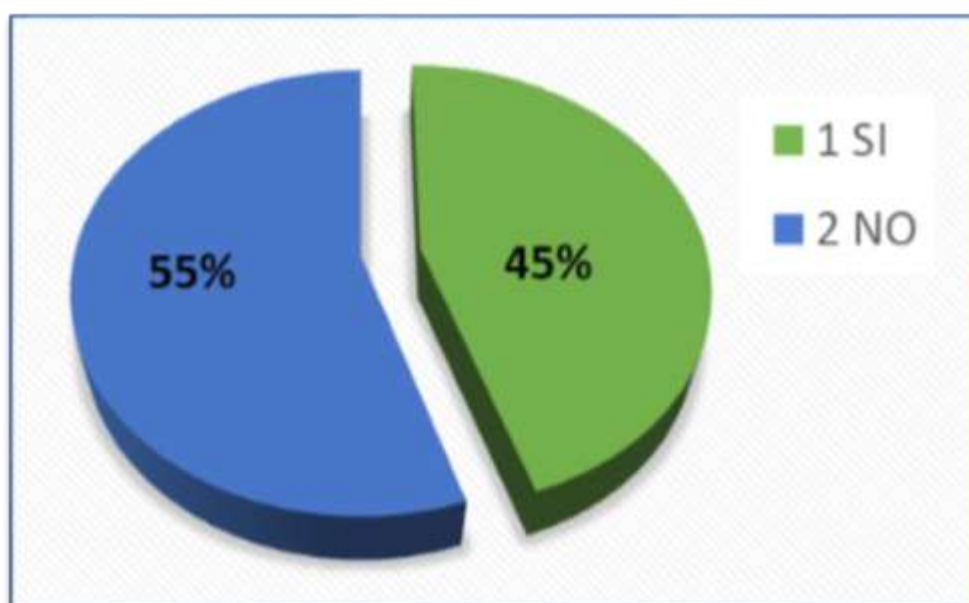


Figura N°9: Sobre Demanda

Interpretación:

Siendo la demanda una dimensión de la variable Desarrollo Turístico, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 55% de los entrevistados en el distrito de Santa considera que “No” hay demanda y el 45% considera que “SI”

**TABLA N° 10: SOBRE RECURSOS Y ATRACTIVOS TURISTICOS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	36	90
NO	4	10
Total	40	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Desarrollo Turístico  
Elaboración: Propia

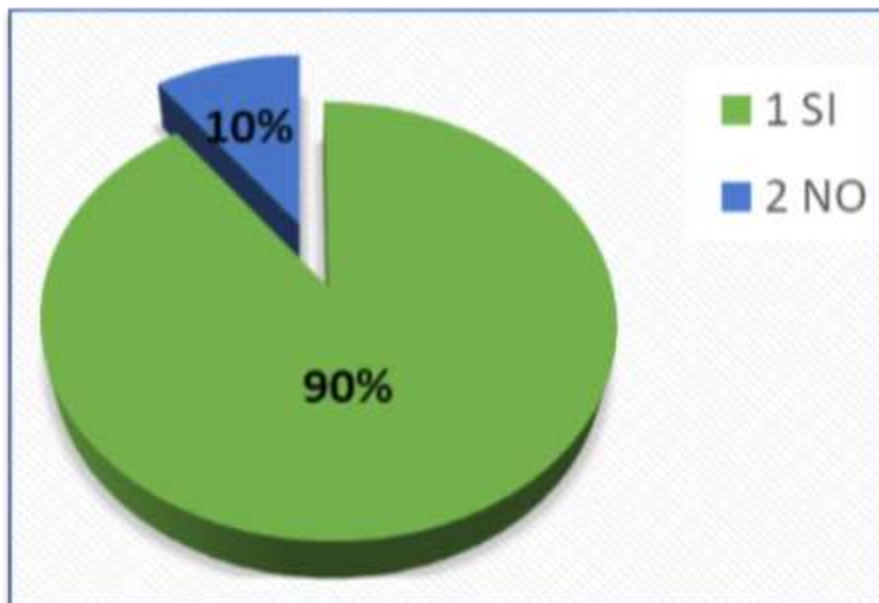


Figura N°10: Sobre recursos y atractivos turísticos

Interpretación:

Siendo los recursos y atractivos turísticos una dimensión de la variable Desarrollo Turístico, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 90% de los entrevistados en el distrito de Santa considera que “SI” hay recursos y atractivos turísticos y el 10% considera que “NO”

**TABLA N° 11: SOBRE EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	28
NO	36	72
Total	40	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Desarrollo Turístico  
Elaboración: Propia

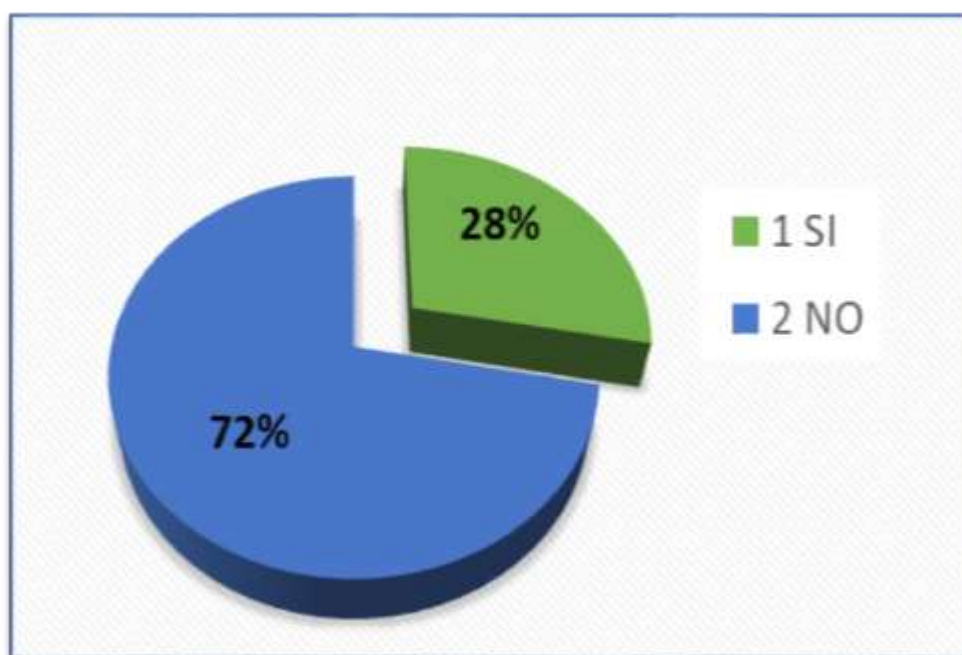


Figura N° 11: Sobre equipamiento e instalaciones

Interpretación:

Siendo las instalaciones y equipamientos una dimensión de la variable Desarrollo Turístico, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 72% de los entrevistados en el distrito de Santa considera que “NO” hay equipamiento e instalaciones y el 28% considera que “NO”

**TABLA N° 12: SOBRE INFRAESTRUCTURA TURISTICA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	85
NO	6	15
Total	40	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Desarrollo Turístico  
Elaboración: Propia

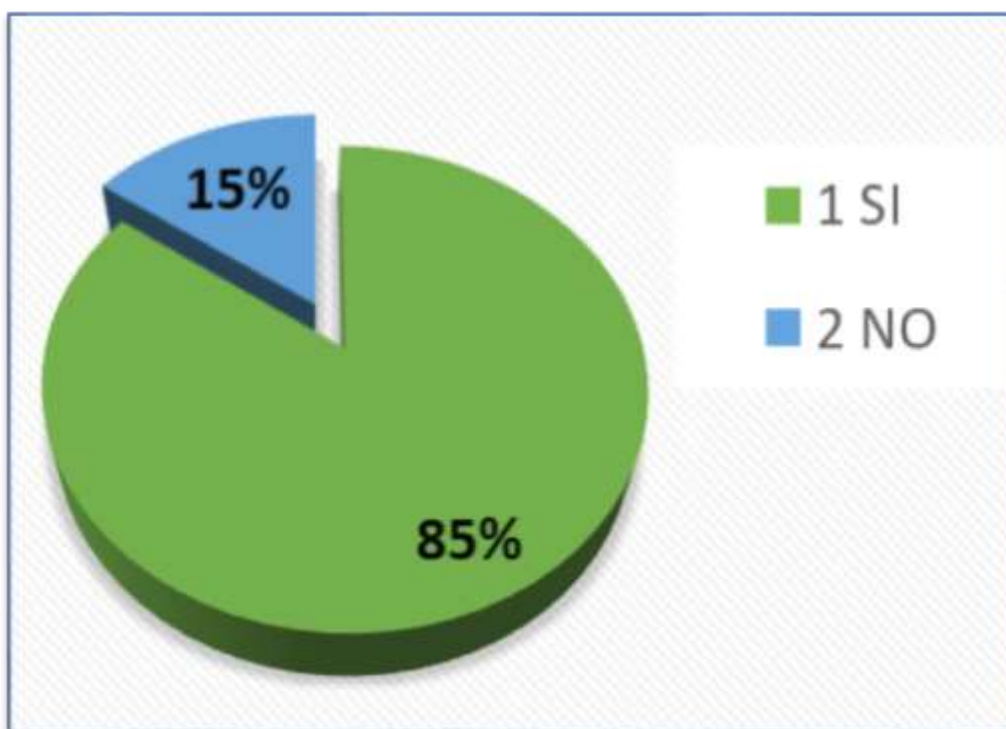


Figura N°12: Sobre de Infraestructura

Interpretación:

Siendo La infraestructura una dimensión de la variable Desarrollo Turístico, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 85% de los entrevistados en el distrito de Santa considera que “SI” existe una infraestructura adecuada hacia el distrito y el 15% considera que “NO”

**TABLA N° 13: SOBRE SUPERESTRUCTURA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100
NO	0	0
Total	30	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Desarrollo Turístico  
Elaboración: Propia

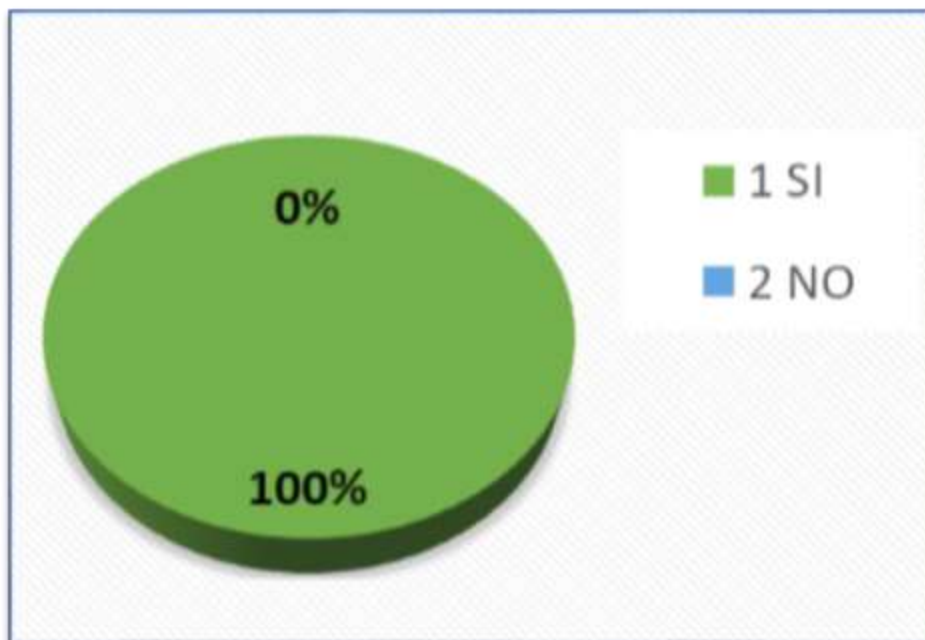


Figura N°13: Sobre de Superestructura

Interpretación:

Siendo La superestructura una dimensión de la variable Desarrollo Turístico, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 100% de los entrevistados en el distrito de Santa considera que “SI” existe una superestructura y el 0% considera que “NO”

**TABLA N° 14: SOBRE COMUNIDAD RECEPTORA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	30
NO	70	70
Total	10	100

Fuente: Guía de entrevista sobre Desarrollo Turístico  
Elaboración: Propia

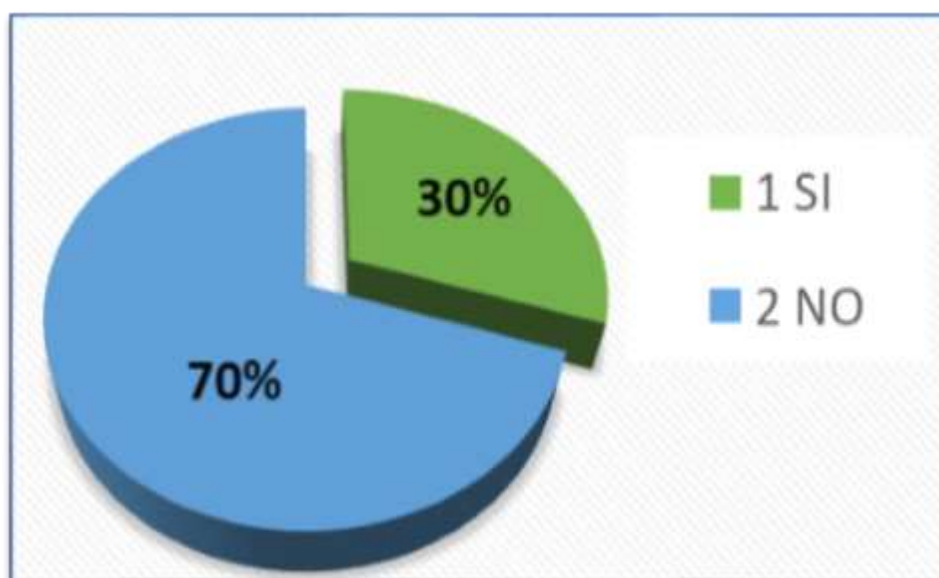


Figura N° 14: Sobre de Comunidad Receptora

Interpretación:

Siendo la comunidad receptora una dimensión de la variable Desarrollo Turístico, se tiene una distribución concentrada en dos categorías de las cuales el 70% de los entrevistados en el distrito de Santa considera que “NO” existe una comunidad receptora y el 30% considera que “SI”

## IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La tabla N°1 indica que el 50% de las personas entrevistadas indican que “NO” hay el liderazgo por parte del organismo local, este resultado es debido a que las autoridades no promueven la actividad turística, también hay inexistencia de proyectos y de una política ligada al sector; y el otro 50% indica que “SI”, estos porcentajes difieren, el organismo local de turismo debe tomar en cuenta como manifiesta (Garcia, 2017) La planificación es la forma de gestión que generalmente forja una cultura comprometida entre todos los actores turísticos en la resolución de problemas en tiempo de crisis pasada una catástrofe como lo es un terremoto. Las autoridades locales en su accionar diario deberían promover el turismo implementando en su planificación institucional el involucramiento de todos para el impulso de dicha actividad.

La tabla N°2 muestra que el 77% de las personas entrevistadas señalan que el organismo local de turismo “SI” tiene relaciones institucionales enfocadas en la actividad turística, este resultado es debido a que las autoridades locales en su accionar político están implementando planes con instituciones reguladoras del sector, realizan actividades pilotos para la concientización turística y por ultimo busca el fortalecimiento del sector; y por otro lado el 23% señala que “NO”, estos porcentajes difieren como lo señala (Garcia, 2017) La formalización de un plan estratégico, es otro aporte que distingue la metodología propuesta para el diseño del modelo turístico, donde se determine los procesos de planificación estratégica, se identifiquen las competencias y funciones de los entes involucrados de actividades que vinculen a la comunidad con el Gobierno Provincial de Manabí. Resaltando que el éxito en la planificación está condicionado por una buena gobernanza y su integración, ya que la concertación de los actores constituye una estrategia ineludible para lograr los objetivos de desarrollo de un turismo sostenible para el territorio. Las autoridades locales deben de realizar planes institucionales para fomentar la actividad involucrando a la población y realizar capacitaciones de concientización turística que aporte a el fortalecimiento de la actividad turística.

La tabla N°3 señala que el 65% de las personas entrevistadas señalan que el distrito “NO” tiene una adecuada comunicación del destino, este resultado es debido a que el organismo turístico local no cuenta con algún tipo de información del distrito y que no existen estrategias de promoción turística ni de comunicación del mismo; por otro lado el 35% señala que “SI”; estos porcentajes difieren ya que como lo señala (García, 2017) Además establece por primera vez, la realización de un inventario de recursos turísticos, su evaluación y jerarquización, dentro de las actividades a desarrollar en la etapa inicial del diagnóstico turístico situacional del territorio. (Cayotopa, 2017) Al realizar el análisis tendencial del proceso de gestión turística se aprecia que el turismo entra como parte fundamental de la agenda política de numerosos países, desarrollando políticas públicas que intervienen en la promoción, planificación y comercialización como pieza clave del desarrollo económico. Se trata de alcanzar un desarrollo turístico sostenible mediante la captación de nuevos mercados y la regulación de la estacionalidad. El distrito debe de contar con un documento oficial donde contemple el registro informativo del mismo y de los recursos turísticos para que de esta manera se fortalezca el conocimiento del territorio a través de una promoción turística.

La tabla N°4 determina que el 70% de las personas entrevistadas señalan que el distrito “NO” muestra una gestión ambiental, este resultado es debido a que la población no demuestra una cultura de calidad ambiental adecuada que aporte al desarrollo del turismo; y el 30% indica que “SI”, dichos porcentajes difieren como lo indica (Lartiga, 2020) la gestión turística municipal se relaciona con en el desarrollo turístico sostenible del distrito de Huacho, año. Por lo tanto, se puede afirmar que la gestión turística municipal contribuye en el desarrollo turístico sostenible del distrito de Huacho, en cuanto los funcionarios municipales responsables de la conducción del turismo, reúnan los esfuerzos necesarios entre los actores sociales (empresarios, entidades públicas, población), con la finalidad de preservar, proteger los recursos y/o atractivos locales y mejorar la calidad de vida de la población local permitiendo así promover la inversión privada. Las autoridades deben de realizar capacitaciones para mejorar la conservación y preservación del medio ambiente ya que este es elemento importante que mejorar la oferta y atracción de visitantes, realizar programas y actividades para fortalecer



el cuidado del medio ambiente del entorno del recurso y del mismo que aportan a la oferta turística.

La tabla N°5 indica que el 57% de las personas entrevistadas señalan que el distrito “SI” tiene una gestión de calidad del destino, muestra una gestión ambiental, este resultado es debido a que el organismo local turístico tiene iniciativa y organización institucional para el desarrollo del sector y el distrito cumple con las necesidades y expectativas del turista; y por otro lado el 43% indica que “NO”, estos porcentajes difieren, así como lo señala (Garcia, 2017) la revisión bibliografía demuestra innumerables y diversos modelos de gestión de destinos que no son más que la representación de una realidad turística, cada uno tiene sus fortalezas y limitaciones, resaltándose a demás que no existen modelos dominantes, y que ningún modelo es completo que van desde los estructurales-funcionales, de demanda y desarrollo, de impacto en la gestión hasta modelos teóricos, en función de los paradigmas del sector turístico así como los cambios por parte de la demanda y la competencia, la tendencia en los modelos turísticos en la actualidad está en función de la sostenibilidad, sin dejar de lado, los otros modelos. Las autoridades locales deben tener mayor iniciativa e interés contando con una organización adecuada de manera que aporte al desarrollo del sector para que mejore la oferta turística para que esta última cumpla con las necesidades del visitante o turista.

La tabla N°6 muestra que el 80% de las personas entrevistadas señalan que “SI” existe gestión de los recursos humanos, este resultado es debido a que la gestión del recurso humano del organismo local de turismo está enfocada en el sector, que hay compromiso de la población, y que se ha generado programas de capacitación para los prestadores de servicios turísticos; por otro lado, el 20% indica que “NO”; ambos porcentajes difieren como lo presenta esta investigación así como concluyo (Garcia, 2017) La planificación es la forma de gestión que generalmente forja una cultura comprometida entre todos los actores turísticos en la resolución de problemas en tiempo de crisis pasada una catástrofe como lo es un terremoto. (Garcia, 2017) La formalización de un plan estratégico, es otro aporte que distingue la metodología propuesta para el diseño del modelo turístico, donde se determine los procesos de planificación estratégica, se identifiquen las competencias y funciones de los entes involucrados de actividades que vinculen a la comunidad con

el Gobierno Provincial de Manabí. Resaltando que el éxito en la planificación está condicionado por una buena gobernanza y su integración, ya que la concertación de los actores constituye una estrategia ineludible para lograr los objetivos de desarrollo de un turismo sostenible para el territorio. Las autoridades deben de realizar proyectos incentivando la actividad turística contando con un personal profesional y calificado; e involucrando a la población residente para desarrollar el sector.

La tabla N°7 señala que el 75% de las personas entrevistadas señalan que “NO” existe gestión del conocimiento del destino, este resultado es debido a que el distrito no cuenta con un sistema de conocimiento del mismo y que no hay información consistente del distrito; por otro lado, el 25% indica que “SI”, estos porcentajes difieren como lo señala (Nuñez, 2018) El distrito debe de contar con un documento oficial donde contemple el registro informativo del mismo y de los recursos turísticos para que de esta manera se fortalezca el conocimiento del territorio a través de una promoción turística. Elaboración de un plan de desarrollo turístico local para el distrito de Cumba, establecimiento de la ordenación turística del distrito, Desarrollo de producto y servicios, Talleres de fortalecimiento en cultura turística, Fortalecimiento de capacidades en servicios turísticos y la Elaboración de circuitos turísticos. El distrito debe de tener un documento oficial donde contemple el registro histórico del distrito y de los recursos turísticos para fortalecer el conocimiento del territorio a través de un sistema de conocimiento

La tabla N°8 determina que el 60% de las personas entrevistadas señalan que “SI” existe tecnología de soporte a la gestión, este resultado es debido a que el organismo cuenta con ciertas herramientas técnicas para incentivar el turismo; por otro lado, el 40% indica que “NO”, ambos porcentajes difieren como lo indica (Chambilla, 2018) Los elementos de gestión turística con la que cuenta la municipalidad provincial de Puno son de vital importancia ya que determinan el desarrollo del turismo sostenible. (Garcia, 2017) Además, establece por primera vez, la realización de un inventario de recursos turísticos, su evaluación y jerarquización, dentro de las actividades a desarrollar en la etapa inicial del diagnóstico turístico situacional del territorio. El organismo local debe contar con herramientas competente para el desarrollo del turismo, una de ellas es la creación de inventario de recursos turísticos del distrito,

ya que con un registro de los recursos es el inicio para desarrollar más proyectos y actividades para que el sector se establezca en dicha localidad.

La tabla N°9 indica que el 55% de las personas entrevistadas señalan que “NO”, hay demanda turística, esto es debido a que el distrito no cuenta con un registro de arribo o llegada al distrito y que el distrito no está acondicionado para recibir visitantes masivamente; y por otro lado el 45% dice que “SI”; estos porcentajes difieren como lo indica (García, 2017) La revisión bibliográfica demuestra innumerables y diversos modelos de gestión de destinos que no son más que la representación de una realidad turística, cada uno tiene sus fortalezas y limitaciones, resaltándose además que no existen modelos dominantes, y que ningún modelo es completo que van desde los estructurales-funcionales, de demanda y desarrollo, de impacto en la gestión hasta modelos teóricos, en función de los paradigmas del sector turístico así como los cambios por parte de la demanda y la competencia, la tendencia en los modelos turísticos en la actualidad está en función de la sostenibilidad, sin dejar de lado, los otros modelos. El organismo local de turismo debe tener en cuenta cómo se comporta la demanda para así de esta forma identificar las necesidades que requiere el visitante, ya que con esta información el distrito pueda acondicionarse para que se realice y se desarrolle el turismo; asimismo el distrito debería contar con un registro de arribos de turistas, para tener mayor soporte de información.

La tabla N°10 muestra que el 90% de las personas entrevistadas señalan que “SI”, hay recursos y atractivos turísticos, esto es debido a que el distrito cuenta con riqueza cultural y natural en cuanto a recursos turísticos y en atractivos turísticos el distrito tiene potencialidad de tener estos últimos si posteriormente a los recursos se les da el valor adecuado turísticamente; y por otro lado el 10% señala que no, como indica (Cayotopa, 2017) Se ha diseñado un modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, que tenga en cuenta los componentes del producto turístico, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña, posee componentes que contribuyen al desarrollo local en cuanto a la economía y lo social se refiere, permitiendo aprovechar todos los recursos que proporciona el espacio, para identificarlo como producto turístico territorial local, que junto a la satisfacción de los visitantes y comunidades expresan las

características de un turismo sostenible. El organismo local de turismo debe aprovechar todos los recursos que proporcione el territorio, buscando la puesta en valor de estos para posteriormente mejorar e impulsar la actividad.

La tabla N°11 señala que el 72% de las personas entrevistadas señalan que el distrito “NO” tiene equipamientos e instalaciones, esto es debido a que el distrito no cuenta con los servicios principales netamente ligada al turismo ya que el distrito no está acondicionado para dicha actividad por esto no se refuerza, ni acondiciona, ni mejora los servicios señalados, por otro lado, el 28% indica que sí.

La tabla N°12 determina que el 85% de las personas entrevistadas señalan que el distrito “SI” tiene infraestructura, esto es debido a que el con una accesibilidad regular, buen servicio de comunicación, servicio de salud y saneamiento y servicio de energía; y el otro 15% señala que no; estos porcentajes difieren como lo señala (Cayotopa, 2017) Se ha diseñado un modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, que tenga en cuenta los componentes del producto turístico, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña, posee componentes que contribuyen al desarrollo local en cuanto a la economía y lo social se refiere, permitiendo aprovechar todos los recursos que proporciona el espacio, para identificarlo como producto turístico territorial local, que junto a la satisfacción de los visitantes y comunidades expresan las características de un turismo sostenible. El organismo local de turismo debe de mejorar y acondicionar todos los servicios de soporte básico que aportan a la realización de la actividad turística, ya que estos no son tan trascendentales, pero si son necesarios.

La tabla N°13 indica que el 100% de las personas entrevistadas señalan que el distrito “SI” tiene una superestructura turística, esto se debe a que el organismo local de turismo si está realizando su labor en enfoque turístico, involucramiento de la relación institucional político-privado y la promoción del distrito; el 0% señala que “NO”; estos porcentajes difieren como señala (Chambilla, 2018) La creación de un ente gestor es necesario ya que permitirá la conjunción del sector público con el privado, creando mecanismos de cooperación. (García, 2017) La formalización de un plan estratégico, es otro aporte que distingue la metodología propuesta para el diseño del modelo turístico, donde se determine los procesos de planificación

estratégica, se identifiquen las competencias y funciones de los entes involucrados de actividades que vinculen a la comunidad con el Gobierno Provincial de Manabí. Resaltando que el éxito en la planificación está condicionado por una buena gobernanza y su integración, ya que la concertación de los actores constituye una estrategia ineludible para lograr los objetivos de desarrollo de un turismo sostenible para el territorio. El organismo local de turismo debe desarrollar planes, proyectos y actividades, etc. ligados al turismo involucrando al sector privado y así fomenten la promoción del destino o territorio

La tabla N°14 muestra que el 70% de las personas entrevistadas señalan que el distrito “NO” tiene una comunidad receptora; esto es debido a que la población local no demuestra ni interés, ni participación, ni involucramiento por el sector, ya que se enfoca más en otros sectores; y por otro lado el 30% señala que “SI”, estos porcentajes difieren como lo señala (Leonado, 2017). La participación activa y mancomunada de los actores principales del desarrollo sostenible; por un lado, el municipio regulando servicios dentro de su ámbito, las empresas turísticas brindando calidad de servicio y población local dando iniciativas para el desarrollo local en ese contexto del triángulo de la sostenibilidad solo así se llegar a la consolidación de un desarrollo sostenible. El organismo local de turismo debe tratar de fomentar la integración a través de proyectos de integración e involucramiento de la comunidad receptora, ya que esta última y el visitante se genera el intercambio cultural y de esta forma se desarrolla la actividad turística.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

### **5.1. Conclusiones:**

- 1) La Gestión Turística Municipal del distrito de Santa se efectúa de manera regular; debido a que las autoridades locales han tomado en cuenta dentro de accionar diario criterios que aportan el desarrollo del turismo y buscar el posicionamiento turístico del distrito, sin embargo el trabajo realizado aun no es del todo contundente, se está trabajando en materia turística tomando como base de acciones la planificación, el 65% de los entrevistados señala que no hay comunicación del destino, y el 70% indica que no hay una gestión ambiental ,75% de los entrevistados gestión del conocimiento del destino.
- 2) El Desarrollo Turístico del distrito de Santa se encuentra en un nivel inicial; debido a que el distrito aún se está preparando como destino turístico, ya que es un proceso que va de menos a más, sin embargo, el 55% de los entrevistados señala que no hay demanda turística, 72% indica que el distrito no cuenta con equipamientos e instalaciones, y el 70% indica que no existe una comunidad comprometida
- 3) La Gestión Turística Municipal permite mejorar sustancialmente el Desarrollo Turístico del distrito de Santa, 2021. La aceptable gestión turística municipal influye en el desarrollo turístico del distrito; puesto que hoy en día la institución competente involucra no consistente, pero si regularmente a la actividad turística dentro de su accionar diario, ya que la actividad turística a nivel mundial es de transcendencia para el desarrollo de un territorio.

## 5.2. Recomendaciones

- 1) La Municipalidad del distrito de Santa, debe mejorar aspectos que aportan el desarrollo del sector, como es; el fomento del turismo, realizar más proyectos y/o actividades ligadas al sector; por otro lado la institución local debe tomar en cuenta la generación de una política de turismo, la asociación del ámbito público-privado, creación de una cultura ambiental, concientización de la población, conocimiento del destino, capacitación de los recursos humanos para el aporte del turismo y contar con herramientas técnicas que sean de soporte para el desarrollo de la actividad.
  
- 2) El distrito de Santa cuenta con particularidades y cualidades como todo distrito, riqueza cultural, natural e histórica, esto quiere decir que dichos elementos permiten el desarrollo del turismo, por esto el distrito conjuntamente con la municipalidad, y todos los actores involucrados; el distrito debe acondicionarse para recibir visita, el distrito cuenta con recursos con potencial turístico estos deben estar registrados en un “Inventario Turístico de los Recursos” para que posteriormente estos se pongan en valor y reciban visita, debe contar con equipamiento e instalaciones es decir con una planta turística adecuada (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, etc.), mejorar la infraestructura ya que este aspecto ayuda al dinamismo de la actividad, contar con una superestructura comprometida con el sector, y por ultimo creación de proyectos de concientización de la comunidad receptora para que esta esté más comprometida en cada proyecto turístico.
  
- 3) Se debe establecer y fortalecer la relación político-territorial, es decir que para que exista desarrollo turístico, deben estar comprometidos e involucrarse la municipalidad y la población local para mejorar el desarrollo del turismo de manera sostenible, buscando el desarrollo local.

## **AGRADECIMIENTO**

Al directivo, jerárquico, y plana docente de la escuela de administración hotelera y turismo de la Universidad San Pedro, por su gran contribución en mi formación como licenciado en administración hotelera y turismo.

Al Mag. Luis Venegas Gordillo por su paciencia en las constantes asesorías y a los docentes, Lic. Jesica Luis Menacho, Lic. Laura Holgado, Lic. Renato Espejo Lazo, Lic. Carlos Sánchez Mantilla, gracias a ellos en el transcurso de la maestría fueron guías permanentes en cada paso de este trabajo de investigación, logrando la culminación satisfactoria.

Al Lic. Fernando Alejos Pereda por su contribución como encargado del área de turismo, a la información de la realidad turística del distrito y también a la Municipalidad Distrital de Santa y todas las personas entrevistadas por colaborar y tomarse el tiempo para realizar las guías de entrevista.



## **DEDICATORIA**

A Dios por darme siempre su bendición en cada actividad que realizo, en mi hogar, trabajo y estudios, ya que nada es posible lograr sin su ayuda y voluntad; y a mis padres, hermanos y a una estrellita especial por el amor y confianza en que lograría esta meta, por compartir y dedicar gran parte de sus vidas conmigo, y por darme la ardua tarea de caminar hacia la perspectiva de un nuevo día.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Campos Glenda. (2016). Guia de Planificacion Turistica. 28.
- Casas, I. (2013). Influencia De La Gestión Turística Municipal En El Desarrollo Local Sostenible Del Distrito De Ilabaya. 2.
- Cayotopa, C. (2017). Modelo De Gestión Turística Municipal Integrada Y Participativa, Para El Fortalecimiento De La Oferta Turística Cultural, En El Distrito De Zaña. *Tesis para obtener grado academico de magister*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4184>
- Chambilla, H. (2018). Análisis De La Gestión Turística Municipal Y Su Influencia En El Desarrollo Del Turismo Sostenible En La Ciudad De Puno - 2018. *Tesis para licenciatura en turismo*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11604>
- Garcia, N. (2017). Modelo de Gestión Para Fomentar el Desarrollo Turístico de la Comunidad Manabitas, Ecuador. *Cultur*, 23-24. Obtenido de <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1088>
- Granados, M. (2000). Rol De Los Municipios En El Desarrollo Del Turismo. *Gestión en el Tercer Milenio*, 51 - 72.
- Huaman, F. (2018). Gestión Municipal Para El Desarrollo Turístico En El Distrito De Pacucha, Provincia De Andahuaylas, Región Apurimac, 2017. *Tesis para obtar titulo profesional*. Universidad Nacional Jose Maria Arguedas, Pacucha. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/396>
- Lartiga, D. (2020). Gestión Turística Municipal Y Desarrollo Turístico Sostenible Del Distrito De Huacho, Año 2019. *Tesis para obtener titulo profesional*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1746>
- Leonado, C. (2017). La Gestión Turística Municipal Y El Desarrollo Turístico Del Distrito De Huánuco- 2016. *Tesis para obtener el grado academico de magister*. Universidad De Huanuco, Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/559>
- mininterior. (3 de agosto de 2012). *Directrices de Gestión Turística de Municipios*. Argentina. Obtenido de GESTION TURISTICA MUNICIPAL Y LA CONSERVACION DEL PATRIMONIO CULTURAL MURALLAS DE TUNGASUCA EN EL DISTRITO DE CARABAYLLO EN EL PERIODO DE MARZO-SEPTIEMBRE 2015.
- Nuñez, S. (2018). Lineamientos De Gestión Turística Municipal Para La Dinamización De La Actividad Turística En El Distrito De Cumba, Provincia De Utcubamba, Región Amazonas – 2017. *tesis para obtar titulo profesional*. Universidad Nacional Toribio

Rodriguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1746>

Organizacion Mundial de Turismo. (28 de 08 de 2021). *umwto.org*. Obtenido de umwto.org: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Pearce, D. (1991). *Desarrollo turístico su planificación y ubicación geográficas*. Trillas - Mexico: Trillas.

Secretaria de Turismo. (2003). *Planeación Y Gestión Del Desarrollo Turístico Municipal*. Mexico D.F.: Centro de Documentacion Turistica (CEDOC). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/158096380/Planeacion-y-Gestion-del-Desarrollo-Turistico-Municipal>

Sergio Molina. (s.f.). *sistema-turistico.site123.me*. Recuperado el 28 de 8 de 2021, de sistema-turistico.site123.me: <https://sistema-turistico.site123.me/teor%C3%8Das-del-sistema-tur%C3%8Dstico/el-sistema-tur%C3%8Dstico-seg%C3%9An-sergio-molina>

# ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**Título: “LA GESTION TURISTICA MUNICIPAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO TURISTICO DEL DISTRITO DE SANTA. 2021”**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p>¿Como la Gestión Turística Municipal influye en el Desarrollo Turístico del distrito de Santa, el año 2021?</p>	<p><b><u>Objetivo general:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar que la gestión turística municipal influye en el desarrollo turístico del distrito de santa, año 2021</li> </ul> <p><b><u>Objetivos específicos:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir la gestión turística del distrito de Santa 2021</li> <li>- Describir el desarrollo turístico del distrito de Santa 2021</li> <li>- Proponer algunos aspectos básicos para desarrollar el turismo en el distrito de santa.</li> </ul>	<p>La aplicación de una adecuada gestión turística municipal permite mejorar sustancialmente el desarrollo turístico del distrito de Santa, 2021</p>	<p>Variable independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Turística Municipal</li> </ul>	<p><b><u>Tipo y diseño de investigación</u></b></p> <p>Descriptiva y no experimental de corte transversal</p> <p><b><u>Población</u></b></p> <p>Municipalidad Distrital de Santa</p> <p><b><u>Muestra</u></b></p> <p>Gerencia de desarrollo económico local (División de Mypes y Desarrollo Turístico)</p> <p><b><u>Técnica de recopilación de datos</u></b></p> <p>Entrevista</p> <p><b><u>Instrumento de recopilación de datos</u></b></p> <p>Guía de entrevista</p>

## Anexo 2: Instrumento de investigación

### GUIA DE ENTREVISTA 1: PARA MEDIR LA GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL

#### Datos generales

##### 1. Condición Laboral

- a) Nombrado
- b) Contratado plazo fijo
- c) Contrato Administrativo de Servicio (CAS)

##### 2. Años de Servicio

- a) De 1 a 5 años
- b) De 6 a 10 años
- c) De 10 años a más

##### 3. Nivel de instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior

N°	DIMENSION	INTERROGANTE	RESPUESTA	
			SI	NO
01	Liderazgo del organismo local	¿Se fomenta el turismo en el distrito?		
02		¿Existen proyectos de turismo de manera concertada en el distrito?		
03		¿Existe una política ligada al sector turístico en el distrito?		
04	Las relaciones del organismo local de turismo	¿Se han implementado planes institucionales con MINCETUR u otras entidades reguladoras del sector?		

05		¿Se este fortalecimiento el turismo con los actores involucrados de manera asociada?		
06		¿Se han realizado actividades de concientización a la comunidad local para el interés turístico?		
07	Comunicación del destino	¿Hay algún tipo de información de los recursos turísticos del distrito?		
08		¿Existen estrategias de promoción turística y de comunicación de calidad del distrito?		
09	Gestión ambiental	¿Hay una cultura de calidad ambiental para el desarrollo del turismo?		
10	Gestión de la calidad del destino	¿Hay iniciativa de la institución local para desarrollar el turismo?		
11		¿Existe una gestión de calidad en organización institucional para el desarrollo del turismo?		
12		¿El distrito cumple con las necesidades y expectativas del turista?		
13	Gestión de los recursos humanos	¿La gestión del recurso humano enfocada al sector turístico es adecuada?		
14		¿Hay compromiso de la población local para el desarrollo del turismo?		
15		¿Se ha generado programas de capacitaciones para los prestadores de servicios turísticos?		
16	Gestión del conocimiento del destino	¿Hay un sistema de gestión de conocimiento del distrito?		
17		¿Existe Información consistente del distrito?		
18	Tecnología de soporte a la gestión	¿El organismo local dispone de herramientas técnicas para el desarrollo turístico?		

### Anexo 3: Instrumento de investigación

#### GUÍA DE ENTREVISTA 2: PARA MEDIR EL DESARROLLO TURISTICO

#### Datos Generales

##### 1. Edad

- a) De 18 a 25 años
- b) De 26 a 35 años
- c) De 35 a más años

##### 2. Sexo

- d) Masculino.
- e) Femenino.

##### 3. Nivel de instrucción

- d) Primaria
- e) Secundaria
- f) Superior

N°	DIMENSION	PROPOSICION	RESPUESTA	
			SI	NO
01	Demanda	¿Existe un registro de llegada o arribo de turista o visitantes al distrito?		
02		¿Esta acondicionado adecuadamente el distrito para recibir turistas o visitantes?		
03	Recursos y Atractivos turísticos	¿Hay una identificación el distrito con los recursos culturales (sitios arqueológicos, construcción colonial, imágenes religiosas, festividad local, etc.)?		



04		¿Se identifica el distrito con los (Ríos, lagos, playas, paisajes, etc.)?		
05		¿Existen atractivos culturales que motivan el desplazamiento de turistas?		
06		¿Existen atractivos culturales que motivan el desplazamiento de turistas?		
07	Equipamiento e instalaciones	¿El servicio de alojamiento (hoteles, hostales, etc.) es de calidad y esta acondicionado para recibir turistas masivamente?		
08		¿El servicio de los establecimientos de alimentación (restaurantes) es de calidad?		
09		¿Existen agencias de viajes en el distrito?		
10		¿Existen transporte turístico en el distrito?		
11		¿Existen guías turísticos en el distrito?		
12	Infraestructura	¿Es adecuada la accesibilidad (terrestre, aéreo, acuático, etc.) al distrito?		
13		¿El nivel de comunicación (postal, fax, telefonía, etc.) que ofrece el distrito es bueno?		
14		¿El servicio de Salud y saneamiento básico (hospital o postas, red de agua y alcantarillado, y recolección de basura) es de óptimas condiciones?		
15		¿El servicio de energía (red eléctrica) y estación de servicios (grifos) del distrito es de calidad?		
16	Superestructura:	¿Hay intervención de las entidades o instituciones públicas para el desarrollo turístico del distrito?		
17		¿Hay intervención de las entidades o instituciones privadas para el desarrollo turístico del distrito?		
18		¿Existe Iniciativa de las autoridades competentes para la promoción del distrito?		
19	Comunidad Receptora	¿Se percibe participación y/o involucramiento de la comunidad receptora para el desarrollo turístico del distrito?		

### Anexo 3: Matriz de validación de expertos

#### MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: “La gestión turística municipal y su influencia en el desarrollo turístico del distrito de santa. 2021”


<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Liderazgo del organismo local	¿Se fomenta el turismo en el distrito?	4	4	4	4	
	¿Existen proyectos de turismo de manera concertada en el distrito?	4	4	4	4	
	¿Existe una política ligada al sector turístico en el distrito?	4	4	4	4	
Las relaciones del organismo local de turismo	¿Se han implementado planes institucionales con MINCETUR u otras entidades reguladoras del sector?	4	4	4	4	
	¿Se este fortalecimiento el turismo con los actores involucrados de manera asociada?	4	4	4	4	
	¿Se han realizado actividades de concientización a la comunidad local para el interés turístico?	4	4	4	4	
Comunicación del destino	¿Hay algún tipo de información de los recursos turísticos del distrito?	4	4	4	4	
	¿Existen estrategias de promoción turística y de comunicación de calidad del distrito?	4	4	4	4	

Gestión ambiental	¿Hay una cultura de calidad ambiental para el desarrollo del turismo?	4	4	4	4	
Gestión de la calidad del destino	¿Hay iniciativa de la institución local para desarrollar el turismo?	4	4	4	4	
	¿Existe una gestión de calidad en organización institucional para el desarrollo del turismo?	4	4	4	4	
	¿El distrito cumple con las necesidades y expectativas del turista?	4	4	4	4	
Gestión de los recursos humanos	¿La gestión del recurso humano enfocada al sector turístico es adecuada?	4	4	4	4	
	¿Hay compromiso de la población local para el desarrollo del turismo?	4	4	4	4	
	¿Se ha generado programas de capacitaciones para los prestadores de servicios turísticos?	4	4	4	4	
Gestión del conocimiento del destino	¿Hay un sistema de gestión de conocimiento del distrito?	4	4	4	4	
	¿Existe Información consistente del distrito?	4	4	4	4	
Tecnología de soporte a la gestión	¿El organismo local dispone de herramientas técnicas para el desarrollo turístico?	4	4	4	4	

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Demanda	¿Existe un registro de llegada o arribo de turista o visitantes al distrito?	4	4	4	4	
	¿Esta acondicionado adecuadamente el distrito para recibir turistas o visitantes?	4	4	4	4	
Recursos y Atractivos turísticos	¿Hay una identificación el distrito con los recursos culturales (sitios arqueológicos, construcción colonial, imágenes religiosas, festividad local, etc.)?	4	4	4	4	
	¿Se identifica el distrito con los (Ríos, lagos, playas, paisajes, etc.)?	4	4	4	4	
	¿Existen atractivos culturales que motivan el desplazamiento de turistas?	4	4	4	4	
	¿Existen atractivos culturales que motivan el desplazamiento de turistas?	4	4	4	4	
Equipamiento e instalaciones	¿El servicio de alojamiento (hoteles, hostales, etc.) es de calidad y esta acondicionado para recibir turistas masivamente?	4	4	4	4	
	¿El servicio de los establecimientos de alimentación (restaurantes) es de calidad?	4	4	4	4	
	¿Existen agencias de viajes en el distrito?	4	4	4	4	
	¿Existen transporte turístico en el distrito?	4	4	4	4	

	¿Existen guías turísticos en el distrito?	4	4	4	4	
Infraestructura	¿Es adecuada la accesibilidad (terrestre, aéreo, acuático, etc.) al distrito?	4	4	4	4	
	¿El nivel de comunicación (postal, fax, telefonía, etc.) que ofrece el distrito es bueno?	4	4	4	4	
	¿El servicio de Salud y saneamiento básico (hospital o postas, red de agua y alcantarillado, y recolección de basura) es de óptimas condiciones?	4	4	4	4	
	¿El servicio de energía (red eléctrica) y estación de servicios (grifos) del distrito es de calidad?	4	4	4	4	
Superestructura	¿Hay intervención de las entidades o instituciones públicas para el desarrollo turístico del distrito?	4	4	4	4	
	¿Hay intervención de las entidades o instituciones privadas para el desarrollo turístico del distrito?	4	4	4	4	
	¿Existe Iniciativa de las autoridades competentes para la promoción del distrito?	4	4	4	4	
Comunidad Receptora	¿Se percibe participación y/o involucramiento de la comunidad receptora para el desarrollo turístico del distrito?	4	4	4	4	

### ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	<del>SI</del>		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			NO
			SI   NO
Validado por: RENATO ESPEJO LAZO			Fecha: 03/09/21
 Firma:	Teléfono: 933804079	Email: renatoespejo@gmail.com	

TITULO DE LA INVESTIGACION: “La gestión turística municipal y su influencia en el desarrollo turístico del distrito de santa. 2021”

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Liderazgo del organismo local	¿Se fomenta el turismo en el distrito?	4	4	4	4	
	¿Existen proyectos de turismo de manera concertada en el distrito?	4	4	4	4	
	¿Existe una política ligada al sector turístico en el distrito?	4	4	4	4	
Las relaciones del organismo local de turismo	¿Se han implementado planes institucionales con MINCETUR u otras entidades reguladoras del sector?	4	4	4	4	
	¿Se este fortalecimiento el turismo con los actores involucrados de manera asociada?	4	4	4	4	
	¿Se han realizado actividades de concientización a la comunidad local para el interés turístico?	4	4	4	4	
Comunicación del destino	¿Hay algún tipo de información de los recursos turísticos del distrito?	4	4	4	4	
	¿Existen estrategias de promoción turística y de comunicación de calidad del distrito?	4	4	4	4	
Gestión ambiental	¿Hay una cultura de calidad ambiental para el desarrollo del turismo?	4	4	4	4	
	¿Hay iniciativa de la institución local para desarrollar el turismo?	4	4	4	4	


Gestión de la calidad del destino	¿Existe una gestión de calidad en organización institucional para el desarrollo del turismo?	4	4	4	4	
	¿El distrito cumple con las necesidades y expectativas del turista?	4	4	4	4	
Gestión de los recursos humanos	¿La gestión del recurso humano enfocada al sector turístico es adecuada?	4	4	4	4	
	¿Hay compromiso de la población local para el desarrollo del turismo?	4	4	4	4	
	¿Se ha generado programas de capacitaciones para los prestadores de servicios turísticos?	4	4	4	4	
Gestión del conocimiento del destino	¿Hay un sistema de gestión de conocimiento del distrito?	4	4	4	4	
	¿Existe Información consistente del distrito?	4	4	4	4	
Tecnología de soporte a la gestión	¿El organismo local dispone de herramientas técnicas para el desarrollo turístico?	4	4	4	4	



<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Demanda	¿Existe un registro de llegada o arribo de turista o visitantes al distrito?	4	4	4	4	
	¿Esta acondicionado adecuadamente el distrito para recibir turistas o visitantes?	4	4	4	4	
Recursos y Atractivos turísticos	¿Hay una identificación el distrito con los recursos culturales (sitios arqueológicos, construcción colonial, imágenes religiosas, festividad local, etc.)?	4	4	4	4	
	¿Se identifica el distrito con los (Ríos, lagos, playas, paisajes, etc.)?	4	4	4	4	
	¿Existen atractivos culturales que motivan el desplazamiento de turistas?	4	4	4	4	
	¿Existen atractivos culturales que motivan el desplazamiento de turistas?	4	4	4	4	
Equipamiento e instalaciones	¿El servicio de alojamiento (hoteles, hostales, etc.) es de calidad y esta acondicionado para recibir turistas masivamente?	4	4	4	4	
	¿El servicio de los establecimientos de alimentación (restaurantes) es de calidad?	4	4	4	4	
	¿Existen agencias de viajes en el distrito?	4	4	4	4	
	¿Existen transporte turístico en el distrito?	4	4	4	4	
	¿Existen guías turísticos en el distrito?	4	4	4	4	

Infraestructura	¿Es adecuada la accesibilidad (terrestre, aéreo, acuático, etc.) al distrito?	4	4	4	4	
	¿El nivel de comunicación (postal, fax, telefonía, etc.) que ofrece el distrito es bueno?	4	4	4	4	
	¿El servicio de Salud y saneamiento básico (hospital o postas, red de agua y alcantarillado, y recolección de basura) es de óptimas condiciones?	4	4	4	4	
	¿El servicio de energía (red eléctrica) y estación de servicios (grifos) del distrito es de calidad?	4	4	4	4	
Superestructura	¿Hay intervención de las entidades o instituciones públicas para el desarrollo turístico del distrito?	4	4	4	4	
	¿Hay intervención de las entidades o instituciones privadas para el desarrollo turístico del distrito?	4	4	4	4	
	¿Existe Iniciativa de las autoridades competentes para la promoción del distrito?	4	4	4	4	
Comunidad Receptora	¿Se percibe participación y/o involucramiento de la comunidad receptora para el desarrollo turístico del distrito?	4	4	4	4	

### ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	<del>SI</del>	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI   NO
Validado por: CARLOS SANCHEZ MANTILLA		Fecha: 05/09/21	
Firma: 	Teléfono: 986858936	Email: sanxhezmantillac@gmail.com	

#### **Anexo 4: Municipalidad distrital de Santa:**

##### **Proyectos en curso durante el año 2021:**

Actualmente la Municipalidad Distrital de Santa a través del área de mypes y desarrollo turístico, están realizando la documentación correspondiente para enviar al MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo) y también al MINCUL (Ministerio de Cultura) para informar la realidad turística del distrito. Estas son algunas propuestas de proyectos ligados al sector en el distrito:

- Creación de Municipio Turístico
- Registro de los recursos turísticos del distrito (Inventario Nacional de los recursos turísticos)
- Delimitación natural de los recursos turísticos
- Registro de prestadores turísticos (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, guías turísticos, artesanos)
- Creación de Rutas
- Plan de Sensibilización turística infantil para el conocimiento del distrito

**ANEXO 5: Planta turística del distrito de Santa**

<b>ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE</b>				
<b>Item</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Propietario</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>
01	Hostal "Diegos"	Elsa Aniceto	Rafael Seminario Mz:1, Lt:22	918104526
02	Hostal "Delfines"	Esperanza Avalos	Jr. Huallaga #449	981315948
03	Hostal "Paraiso"	Evarista Lopez Ponte	Jr. Huallaga Mz:G, Lt:23	043294716
04	Hostal "Luna Azul"	Manuela Rodriguez	Jr. Huallaga Mz:G, Lt:23A	43556688
05	Hostal "El Golf"	Daniel Martinez	Jr. Huallaga Mz:14, Lt:5	043295521
06	Hospedaje "La Joya"	Santos Guado Ruiz	Jr. Pachitea Mz:1, Lt:4	998738668
07	Hospedaje "El Rinconcito Conservero"	Hilda Chauca de Flores	Psje. Virgen de la Puerta	998735019
08	Hospedaje "La Llave"	Hugo Leon Valverde	Panamericana Norte Km. 442-Santa	943821931
09	Hostal "Romances"	Teresa Azañedo	Panamericana Norte Jr. Javier Heraud-Santa	931761364
10	Hostal "Mathias"	Angelica Monzon Valerio	Frente al Camal Municipal - Cruce de Santa	920583504
11	Hospedaje "Ali"	Esmilda Amaro Salazar	Jr. Rio Santa # 113, costado de Banco Nacion	930204946
12	Hostal "Las Garzas"	Juan Pablo Mendez Gamboa	Panamerica Norte Km. 442, AA.HH San Luis	043-694330

<b>RESTAURANTES</b>				
<b>Item</b>	<b>Establecimiento</b>	<b>Propietario</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>
01	Picanteria "Las Maruchitas Santeñas"	Rosmery Moreno Cano	Jr. Rio Santa Mz:21, Lt:8	972743388
02	Rest. "Mariluz"	Sonia Gladys Dias Mariluz	Prolong. Marañon 7-15E	920694687
03	Rest. "Crazy"	Clemente Jaime Alavedra Salinas	Jr. Ucayali #136, 2do Nivel	916435531
04	Cocineria "Leo"	Rodriguez Mantilla Carmen	Jr. Huallaga Mz:B, Lt:15	922560037
05	Rest. "Chiky"	Marilu Gonsales Principe	Jr. Amazonas #247	957527318
06	Rest. "Mama lo sabe"	Laura Miñano Zuñiga	Jr. Huallaga #370	947148369
07	Cevicheria "Mar adentro"	Longobardi Tolentino Benji	Urb. Javier Heraud Mz:N, Lt:8	943124908
08	Rest. "Napolitas's"	Eva Burgos Tandaypan	Jr. Rio Santa Mz:21, Lt:8	943991232
09	Rest. "El Empedrado"	Olano Azaña Esther	Jr. Amazonas Mz:15, Lt:23	999034037
10	Cevicheria "Caballito Marino"	Estela Barreto Rojas	Urb. San Carlos,Jr. Marañon 3-9	999755736

11	Jugueria "Dios es mi Guia"	Reyna Andrade Campos	Jr. Ucayali #146, costado de PNP	942318403
12	Rest. "Don Victor"	Cecilia Roncal Llacas	Jr. Peru Mz:C, Lt:7, Mariategui	940178925
13	Cevicheria "Estrellita del Mar"	Marleny Zavaleta Tolentino	Urb. Javier Heraud, Pana. Norte	939671176
14	Rest. "Mi Querido Viejo"	Yamileth Perez Contreras	Jr. Marañon Mz:4, Lt:6	902395616
15	Jugueria "El Purgante"	Henry Cano Matta	Jr. Rio Santa #145	922288088
16	Cevicheria "La Fragata"	Pator Flores Jhony Jheyson	Jr. Rio Santa Mz3:, Lt:11	958341542
17	Cecicheria "Mar Brava"	Longobardi Tolentino Jorge	Puerto Santa, Camino Mar brava	975756807
18	Cevicheria "Maruchon"	Natalia Chancay Solorzano	Urb. Javier Heraud, Mz:E, Lt:19	902569467
19	Cevicheria "Gosa"	Yennifer Salinas Rodriguez	Pasj. Virgen de Guadalupe B-1A	924061142
20	Rest. "El Batan de la Abuela"	Carmen Salina Ruiz	Jr. Amazonas Mz:c, Lt:9	948168337
21	Cevicheria "Doña Lucha"	Marly Flores Moreno	Jr. Olaya Mz:L, Lt:13	966367218
22	Jugeria "Kiara y Rosita"	Olga Soles Hernandez	Jr. Marañon Mz:I, Lt:15	945614392
23	Rest. Polleria "La Cabañita"	Eusebio Campos Pinedo	Jr. Amazonas # 345	933740627
24	Panaderia y Pasteleria "Antojitos Bendicion"	Gerson Marcos Salinas Chavez	Jr. Rio Santa Mz:F, Lt:20	916703600
25	Dulceria "Mi dulce Aratami"	Sandra Revelo Figueroa	Jr. Marañon Mz:D, Lt:11	942810768
26	Cevicheria "La Casa del Camaron"	Gary Chafloque Espinoza	Av. 9 de Octubre Mz:R, Lt:9A	938711761
27	Rest. Cev. "Que tal Concha"	Jamis Perez Torres	Panamerica Norte #442	956406183
28	Rest. Cev. "Vicky"	Victoria Reyes Rios	Francisco Bolognesi Mz:14, Lt:5 San Carlos	969200461
29	Rest. polleria "El Chaco"	Rocio Novoa Rodriguez	Av. 28 de Julio, Mz:8, Lt:12-A San Carlos	912820121
30	Rest. "Sabor Norteño"	Melina Olano Rojas	Av. 28 de Julio, Plazuela	939943330
31	Rest. "Clarita"	Mendez Ramos Maria	Av. 28 de Julio, Mz:29, Lt:16 San Carlos	958829347
32	Rest. "El rincocito del RICO RICO"	Mirsa Florian Vargas	Guillermo More, Mz:39, Lt:4	942437437
33	Rest. "La Pilada del Chunte"	Manuel Guerra Garcia	AA.HH. Santa Cruz, calle Venezuela	972044223

ARTESANOS				
Item	Nombre	Actividad	Domicilio	Telefono
01	Noriega Rios Amparo Olinda	Tejido en Lana	Luis Pardo Mz:D, Lt:1 - Urb. Javier Heraud	923855652
02	Sing Urbina Esteban	Confeccion de Guitarras y Cajon	Jr- Huallaga 450	043-465830
03	Acosta Chin Teresa	Tejido en Fibra	Jr- Huallaga 450	043-465830
04	Quiñones Horna Saul Pablo	Confeccion en Cueros y Senticos	Urb. Rafael Seminario Mz:C, Lt:10	966514024

## **Anexo 6: Propuesta de algunos aspectos sobre gestión turística municipal**

El presente informe de investigación pretende definir acciones de gestión municipal que permitan mejorar el desarrollo turístico en el distrito de Santa, entendiendo como los componentes del producto turístico a los recursos turísticos y/o atractivos, facilidad turística y accesibilidad turística, todo con la finalidad de posicionar a Santa como un destino turístico y captar una demanda de mercado sólida que genere beneficios económicos y sociales a la población.

Para ello es necesario realizar una adecuada planificación estratégica, dado que es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del que hacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro las comunidades, organizaciones e instituciones. Además, permite responder a los cambios que impone el entorno y delinear propuestas y acciones estratégicas a seguir.

Es por ello que reconocemos la importancia de contar con aspectos de gestión turística municipal y de la problemática que limita el desarrollo del distrito de Santa se indica dichos aspectos basados en la gestión turística municipal para dicha zona.

El distrito posee gran potencial turístico para su desarrollo socioeconómico, cultural y medioambiental, por lo cual se sugiere un proceso en donde se tomará como instrumento de impacto y de transversalidad al turismo sostenible, el cual en su primer momento va a servir para integrar y comprometer a los actores involucrados en el modelo de gestión turística municipal, y luego realizar su ejecución a fin de elevar la calidad de vida de la población local, así como es el turismo como actividad productiva de mayor impacto y desarrollo social, económico y medioambiental.

## **Necesidad de implementación de un municipio turístico**

La concentración de los turistas en los diversos centros turísticos, convierte a los municipios en microeconomías de especialización, consecuencia de la integración de servicios específicos para atender los requerimientos que generan los turistas durante su estadía en ellos. Asimismo, son economías de aglomeración, pues, en el limitado espacio que comprenden esos conglomerados urbanos opera una gran cantidad de empresas prestadoras de espacios turísticos.

Por lo tanto, deberíamos transformar a nuestros municipios tradicionales en municipios de turismo, que son mucho más, que una simple organización administrativa para suministrar a los pobladores de una ciudad de servicios básicos como: alumbrado, barrido y limpieza. Son centros productivos en los cuales no es la industria, ni el movimiento que genera el comercio de las materias primas, ni la realización de trámites burocráticos, ni la concentración de servicios para la salud o la educación, lo que determina su existencia. Si existen es porque el dinero que gastan en ellos las personas que los visitan, genera empleos y riqueza para mantener la población que allí habita, y gracias a ello se produce una redistribución del ingreso nacional por el gasto del turismo nacional y un ingreso de divisas para el país, por el correspondiente turismo receptivo.

En zonas de economía estancada o en franco retroceso es posible que el funcionamiento adecuado de algún centro turístico contribuya a mejorar los ingresos, si no de los habitantes de toda la región, al menos de los que viven en esos lugares. Y en las regiones de economías en crecimiento los municipios turísticos pueden sumarse para acelerar ese proceso. Lo mismo debe acontecer en aquellos conglomerados urbanos en los cuales el turismo, sin llegar a ser actividad principal - puesto que funcionan como grandes centros administrativos- es posible que constituya junto con la industria (si es que la hay), uno de los pocos factores genuinos que coadyuve al crecimiento del producto bruto (Granados, 2000).



## **Propuesta de Modelo de Planificación Turística Municipal**

El siguiente es un esquema sintetizado de fases que debe cumplir un municipio turístico:

- a) Determinación de la importancia de la actividad turística. Como tarea previa que permitirá el cumplimiento de las demás que conforma el plan, cada municipio turístico debe verificar el peso que tiene la actividad turística en la economía global del territorio. La mejor forma de hacerlo es medir en primer término el rendimiento anual del sector y luego establecer el porcentaje que alcanza el producto bruto interno de la ciudad.
- b) Inventario turístico. El punto inicial debe ser el conocimiento de los componentes con que contamos para desarrollar el sector que se quiere planificar. Su registro debe ser ordenado, sistematizado, y tiene que estar listo para actualizarse constantemente así la información inscrita será de fácil lectura. Los elementos a incluir en el inventario de un centro turístico son los siguientes:
  - Los atractivos turísticos
  - El equipamiento turístico
  - Las instalaciones
- c) Estudios de Mercado. El segundo punto de partida para prevenir el futuro, está conformado por los estudios de mercado, enfocados en un análisis cuantitativo y cualitativo de la demanda o visitantes, en estimaciones de las cantidades de venta de los productos locales (detallados por plazas de mercado emisor) y en análisis de la competencia de los precios locales respecto a los de otros centros turísticos que ofertan productos similares en las mismas plazas de mercado emisor.
- d) Imagen del centro turístico. Los centros turísticos se diferencian según la función que realizan, pero dentro de una misma temática cada uno de los que la conforman debe definir su propia personalidad, su propio perfil; o lo que es lo mismo: su imagen. Aparentemente,

por el solo hecho de existir, un centro tiene particularidades propias que permiten su reconocimiento, entre las más visibles son el nombre que lleva y el o los atractivos básicos que lo respaldan. Mas la imagen de un lugar turístico, no se agota con esos dos factores. Finalmente, el perfil de cualquier centro debe mencionar las actividades turísticas que allí se realizaran, así como las características de los servicios y de su estructura física y comercial.

- e) **Objetivos y metas.** Planificar es anticipar los hechos para que ocurra lo que se aprecie mejor, de tal modo que para planificar de manera adecuada es necesario que con anterioridad se aclare lo que se quiere obtener en el futuro. Los plazos de vigencia de los objetivos y metas varían entre la acción inmediata y el corto, mediano y largo plazo. A medida que pasa el tiempo, los objetivos tienden a ser más generales y su valor se reduce al de una línea conductora que señala los máximos propósitos respecto al futuro lejano. Pero como los países latinoamericanos pasan por una etapa de cambio, la realidad cambia imprevistamente, lo que obliga a la actualización de los objetivos cada vez que alguna variable se comporta de un modo incauto.
- f) **Cálculo de la demanda.** La demanda es el eterno dilema de los centros turísticos, que se reitera al comienzo de cada temporada, cuando los estudios y precauciones que se efectuaron con la no debida anticipación o se realizaron en forma no adecuada. Debido a su naturalidad, la demanda se divide en real (la actual); futura (originada en las plazas de mercado emisor tradicionales y que se proyecta en función de los registros históricos) y potencial (la que puede aspirarse de aquellas plazas de mercado emisor a las que, hasta el momento no se tuvo acceso; por lo que, no puede calcularse matemáticamente como en el caso de la otra. De acuerdo con el tiempo en que se calcula se clasifica en corto, mediano y largo plazo. El corto plazo puede ser un lapso de dos años; mediano plazo seis años y largo plazo más de seis años.
- g) **Balance oferta-demanda y estrategia de desarrollo.** El balance oferta - demanda es un paso fundamental para la toma de decisiones respecto a los fines del plan y al diseño de la estrategia de desarrollo.

Para ejecutarlo hay que confrontar anualmente las proyecciones de demanda con la oferta. El balance oferta demanda es un modelo de crecimiento a partir del cual desde el año cero del plan, se establece de una visión anticipada, previsiones y metas establecidas. Para que sea útil no debe crearse como un instrumento rígido, porque su efectividad depende de la flexibilidad de los planificadores en su uso. La estrategia es una acción netamente creativa destinada a establecer de qué forma se puede hacer cumplir los objetivos y metas y al modelo numérico de desarrollo y de qué opciones se dispone para hacerlo. La integración de la estrategia y el balance forma el modelo de desarrollo integral, que se manifiesta mediante los programas que se explican a continuación.

- h) Programa de actividades y productos. Los clientes de los centros turísticos son los visitantes, que concurren a ellos para consumir servicios que les permitan el disfrute de los atractivos de base, mediante la práctica de actividades. Entonces, un plan de desarrollo no tiene sentido si no involucra la programación de actividades turísticas y no establece de qué forma se pueden llegar a concretar, por medio de los servicios (los productos) que la actividad privada debe definir.

Un esquema para orientar la elaboración de un programa de actividades turísticas y recreacionales es el siguiente, que se desarrolla ordenando las tareas en los siguientes pasos:

- Análisis de los productos (componente primario, componente secundario)
- Estudio del entorno para la programación (los transportes, la ciudad, los atractivos)
- Estructura del programa (actividades motrices y complementarias, estudio de la naturaleza del usuario, del tipo de actividades y programación en los hoteles)

- Composición del programa (estratos de la demanda, estadía promedio, componentes social, cultural y deportivo)
  - Estrategia de la programación (los transportes, la ciudad, los atractivos)
  - Resultado del programa (imagen, mejoramiento del producto, mejoramiento del resultado económico)
- i) Programa de obra física. Lo común en los centros turísticos es que los planes sólo incluyan en el programa de obra física a los proyectos que corresponden al municipio, provincia u organismo central, y dejen al azar aquello que va a realizar la actividad privada- limitando sus funciones a autorizar las obras y cobrar las tasas e impuestos de construcción. Para que esto no suceda, cada municipio debería tener en vigencia un plan maestro que no se conforme con controlar y sancionar, sino que extienda sus funciones para informar y asesorar a la actividad privada en lo que toca a las necesidades de la ciudad y a las carencias, equilibrio o poco aprovechamiento de los servicios, sugiriéndoles lo que se debe hacer y cómo.
- j) Programa de Promoción, Su programación debe cubrir los siguientes aspectos:
- Acciones de publicidad
  - Relaciones Públicas
  - Organización y concurrencia a eventos de comercialización

La función principal de la promoción, como uno de los elementos activadores de la operación de los centros turísticos, es dar conocer la existencia de los productos y la de acercar a productores y consumidores, con el objeto de lograr que se cierre el circuito comercial. Estos consumidores pueden ser finales (los turistas) o intermedios (las agencias de viaje y los mayoristas). Un programa de

promoción desprendido de un plan de ventas resulta incompleto y poco práctico, pero como además la promoción depende de una previa investigación de mercados, ambos elementos (ventas e investigación de mercados) marcan la finalidad y los requisitos de un plan de promoción.

- k) Programa de comercialización. Comercializar es vender, empleando los medios y los recursos disponibles en el mercado. Pero como no es lo mismo vender dentro del país que en el extranjero, el programa debe crear una estrategia para cada uno de esos mercados, aunque la estructura de comercialización sea casi igual en ambos. Lo que varía son las formas, modalidades y condiciones de las ventas, lo cual requiere completar las estrategias generales con otras particulares para cada plaza de mercado, nacional o extranjera.

La base de la estrategia de venta es la definición de los productos, definición del precio y las condiciones de pago, lo cual permite que un mismo centro turístico se presente de un modo diferente según las características de la demanda de las distintas plazas de mercado emisor. Cada presentación debe incluir elementos comunes, pero las diferencias residen en las combinaciones que se hagan y en los precios y formas de venta que se ofertan. Para que esto sea posible, hay que hacer actuar a la superestructura oficial y privada a efectos de que después de analizar la información elaboren los criterios, las imágenes y las bases que servirán a las empresas para orientar sus negocios en cada plaza de mercado, y que condicionarán a la promoción para que, además de la información general que será similar a todas las acciones, incluyan una específica para cada plaza de mercado emisor.

- l) Programa de capacitación. Los recursos humanos son un importante componente del patrimonio de los centros turísticos, ya que el hombre es factor que mediante la prestación de servicios permite el desarrollo de la planta turística elaborada para ese fin. Deben tener tres niveles:

- El nivel superior dirigido a la clase empresarial y gerencial que se desempeña en la amplia gama de la oferta turística de un centro.
- El nivel medio dirigido a las personas que laboran en las áreas operativas de los diferentes servicios como alojamiento, alimentación, agencias de viajes, operadores de turismo receptivo, guías de turismo, etc. Necesitan de la elaboración de cursos especiales cuyos temas, duración y horarios deben definirse de común acuerdo con las organizaciones de la actividad privada local, a fin de asegurar que ésta se comprometa a facilitar la participación en el programa del personal a su cargo. El nivel básico dirigido a meseros, mucamas, choferes, ayudantes de cocina, etc.

Los cursos para estos tres niveles deben ser preparados por las provincias y el organismo nacional con sus planes de capacitación, que deberán organizar a escala de todo el país para dar respuesta a las necesidades concretas de cada centro turístico. Esa organización necesita conformar una planta de instructores que tengan la capacidad de elaborar manuales y de dictar cursos a los profesores y maestros de cada centro turístico (de la actividad pública o privada), que serán los encargados de propagar esos conocimientos.

Pero es posible que los centros turísticos medianos y grandes puedan organizar localmente algunos cursos de capacitación de niveles básico y medio, mientras que los centros pequeños no están en condiciones de afrontar esta tarea de manera sistémica por falta de capacidad administrativa y financiera.

- m) Programa de participación. En los centros turísticos es indispensable que el programa de participación acompañe al plan desde sus inicios, primer haciendo conocer a la comunidad la idea de ejecutar el plan,

y luego solicitando su opinión a través de las organizaciones formales que integran a los prestadores de servicios, con el fin de determinar el problema, crear el diagnóstico, definir las estrategias y proponer las soluciones. Pero como el destino de un centro turístico compromete a todos sus habitantes, junto con las asociaciones de las fuerzas productivas debe escucharse a las organizaciones vecinales y a las juntas de fomento.

Puesto que todo plan tiene un contenido político, los representantes ante los concejos municipales deben estar informados con anticipación de las líneas estratégicas y del carácter de las soluciones técnicas, a efecto de lograr el debido consenso en el momento de su discusión en la cámara de representantes municipales.

Asimismo, es muy importante tener en cuenta la opinión de los turistas, que al fin y al cabo son los destinatarios del plan, se debe tomar una muestra representativa para medir su nivel de satisfacción y sus sugerencias respecto a la calidad y adecuación de los servicios y del paisaje urbano de la ciudad.

- n) Programa de Investigación. Todo centro turístico debe contar con un sistema estadístico propio que contemple la información sobre la oferta y la demanda, el resultado económico de las operaciones directa o indirectamente vinculadas con el turismo y las características del mercado objetivo. El resultado debe ser un informe que indique las carencias de la oferta de servicios y las tendencias de la demanda respecto al consumo de bienes, servicios y actividades turísticas básicas y complementarias del centro. (Granados, 2000)

## Aspectos básicos para desarrollar el turismo en el distrito de Santa

<b>Recursos Turísticos</b>	
<b>Proyecto</b>	<b>Actividad</b>
Registro de los recursos con potencialidad turística en el Inventario nacional de los recursos turísticos	Convocar a profesionales en turismo para el levantamiento de fichas con los recursos potenciales. Y proceder con su inscripción en el inventario nacional del MINCETUR
Identificación de la población local con los recursos turísticos del distrito para mejorar la oferta turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar taller de sensibilización y concientización de los pobladores para la valoración y cuidado continuo de los recursos turísticos con los que cuentan el distrito.</li> <li>• Realizar capacitaciones para el desarrollo de actividades técnicas de conservación de los recursos y aforo correcto en cada recurso.</li> </ul>
Creación de uno o varios productos turístico que mejora la oferta turística local	Convocar a profesionales especializados en turismo para la creación y diversificación de actividades turísticas implementado con los recursos con los que cuenta el distrito y zonas aledañas, conjuntamente con la población
Posicionamiento de las riquezas culturales de Saña, dentro de las rutas turísticas considerables a nivel nacional.	Impulsar la competitividad, desarrollando un ambiente de alta calidad en la oferta turística presentada a los visitantes.
<b>Demanda Turística</b>	
<b>Proyecto</b>	<b>Actividad</b>
Registro de arribo o llegada de turistas al distrito para identificar visitas a los recursos turísticos	Implementar un documento de empadronamiento de llegada de visitantes al distrito ya que esta formalidad aporta al posicionamiento del destino.



Logro de la calidad total en el servicio brindado por los colaboradores y miembros del distrito de Santa, orientado a la búsqueda de la satisfacción plena del visitante	Realizar capacitaciones para el desarrollo de atención al cliente y buenas prácticas, dirigido a los pobladores Zaña.
<b>Equipamiento e instalaciones</b>	
<b>Proyecto</b>	<b>Actividad</b>
Implementación de un sistema de calidad en los establecimientos de servicios, a fin de lograr la excelencia y calidad en la atención y en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar capacitaciones para el uso del Manual de buenas prácticas de calidad en los establecimientos de servicios.</li> <li>• Crear talleres de sensibilización, concientización y capacitación para el fortalecimiento de la identidad cultural y local de los involucrados en el servicio.</li> </ul>
Fortalecimiento de información en el conocimiento del personal que labora en los establecimientos de servicios.	Crear programas de charlas de información sobre la mejora de calidad en la atención.
Categorización y/o formalización de los prestadores de servicios.	Fomentar la concientización de la importancia de la formalización de los establecimientos y beneficios que esto conlleva.
<b>Infraestructura Turística</b>	
<b>Proyecto</b>	<b>Actividad</b>
Fomento la participación de Organizaciones, gobiernos Regionales y municipalidades distritales, para el mejoramiento de las vías de acceso y comunicaciones.	Convocar la participación integradora de los agentes involucrados en el desarrollo turístico de vías de acceso y comunicaciones.
Conservación del medio ambiente para un mejor desarrollo sostenible.	Desarrollar capacidades de planeamiento y gestión turística a los pobladores locales, para la sensibilización y concientización de la sostenibilidad del medio ambiente para las generaciones futuras.
Acondicionamiento y mejoramiento de servicios básicos para los pobladores de la zona rural y zona urbana.	Gestionar y planificar inversiones en infraestructura básica con el fin de promover el turismo en el distrito de Santa, como destino sostenible y que la mayoría de la población obtenga estos servicios.

Señalizaciones turísticas para una mejor facilidad de acceso al turista.	Identificar aquellas señalizaciones en mal estado y mejorarlas con la ayuda de organizaciones y el gobierno.
Creación de un establecimiento de Salud para mejorar el sistema de salud del distrito	Solicitar a las autoridades locales, regionales y el MINSA para la implementación de un hospital o centro médico adecuado en el distrito, y mejorar el sistema de salud para el beneficio de la población local y visitantes.
<b>Superestructura</b>	
<b>Proyecto</b>	<b>Actividad</b>
Involucramiento del organismo local de turismo y sus relaciones institucionales	Integrar a las autoridades locales con el MINCETUR y entidades privadas para que se fomente y se fortalezca el desarrollo turístico del distrito creando estrategias
Adecuada promoción del producto turístico para la mejora de la competitividad de los recursos turísticos del distrito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar personal altamente calificado en turismo y estrategias de marketing para el lanzamiento del plan de desarrollo e innovación de estrategias para el alcance de una marca representativa que englobe a Santa.</li> <li>• Realizar una eficiente planificación a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>• Distribuir la información eficientemente mediante los canales de comercialización.</li> <li>• Realizar un calendario turístico de festividades del distrito.</li> <li>• Participar en las ferias turísticas regionales.</li> </ul>
Marca para el distrito y recursos de Santa que refleje la imagen turística del lugar y sirva de sello distintivo en el mercado nacional e internacional.	Elaborar y/o crear una marca turística, tomando en cuenta los elementos que represente o identifiquen a los recursos turísticos de Santa, que sea visible y reconocido por los turistas y a la vez permita posicionar nuestros productos y servicios en el mercado
<b>Comunidad Receptora</b>	
<b>Proyecto</b>	<b>Actividad</b>
Participación de la comunidad permitiendo desarrollar sus habilidades y mejorar su calidad de vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar y fortalecer la identidad cultural a la población.</li> <li>• Incentivar a la población a participar en las distintas capacitaciones sobre el perfeccionamiento en la elaboración de sus productos y prestación de sus servicios</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores de Santa a través del incremento de la productividad de actividades turísticas.</li> </ul>
<p>Actividades turísticas que involucren a la población y al turista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer la integración de nuevas actividades turísticas entre los pobladores y el turista.</li> <li>• Fomentar eventos culturales</li> </ul>