

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Gestión turística municipal y la actividad turística en el balneario  
de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Región Tumbes,  
2019.**

**TESIS**  
**para optar la licenciatura en turismo.**

**AUTOR:**  
**Br. Deyvi Elvis Flores Santos**

**TUMBES- 2020**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Gestión turística municipal y la actividad turística en el balneario  
de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Región Tumbes,  
2019.**

### TESIS

**para optar la licenciatura en turismo.**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Lic. Hermenegildo Alfaro, Adriel Oser (presidente)**

**Mg. Morán Baca, Armina Isabel (secretaria)**

**Mg. Garavito Criollo, Richard Augusto (vocal)**

**TUMBES- 2020**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**Gestión turística municipal y la actividad turística en el balneario  
de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Región Tumbes,  
2019.**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su  
contenido y forma.**

**Br. Flores Santos, Deyvi Elvis (Autor)**

**Mg. Velásquez Campos, Mayra (Asesora)**

**TUMBES- 2020**

## Acta de revisión y defensa de tesis.



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA DE TURISMO

#### ACTA DE EVALUACIÓN DE INFORME DE TESIS

En las ciudades de Tumbes, Trujillo y Zarumilla, siendo las 12 Horas con 30 Minutos del día 09 de diciembre de 2020, nos reunimos de forma remota (virtual), el Jurado Evaluador conformado Por: **Lic. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro (presidente)**, **Mg. Armina Isabel Morán Baca (secretaria)**, **Mg. Richard Garavito Criollo (Vocal)**; jurado designado con resolución N° 103-2019/UNTUMBES-FACSO-D, para evaluar la investigación desarrollada por el Bachiller en Turismo, Flores Santos Elvis Deyvi.

En tal sentido, hecha la evaluación correspondiente, el jurado determinó **APROBAR POR UNANIMIDAD** el informe de tesis titulado **Gestión Turística Municipal y la Actividad Turística en el Balneario de Zorritos Provincia de Contralmirante Villar – Región Tumbes 2019**, consignándole un calificativo de quince (15). Para mayor constancia, los miembros del jurado evaluador firmamos la presente.

Tumbes 09 de diciembre de 2020.

Lic. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro  
Presidente

Mg. Armina Isabel Morán Baca  
Secretaria

Mg. Richard Garavito Criollo  
Vocal

Cc.  
FACSO.  
Jurado.  
Int.

## DEDICATORIA

A mi madre.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<i>DEDICATORIA</i>	v
<i>RESUMEN</i>	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
<i>INDICE DE CONTENIDO</i>	vi
<i>INTRODUCCIÓN</i>	12
<i>I. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</i>	<i>16</i>
1. Antecedentes.....	16
2. Marco teórico.....	21
3. Definición de términos básicos.....	35
<i>II. MATERIALES Y MÉTODOS.....</i>	<i>38</i>
1. Tipo de estudio.....	38
2. Población y muestra.....	38
3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
<i>III. RESULTADOS.....</i>	<i>43</i>
<i>IV. DISCUSIÓN.....</i>	<i>87</i>
<i>V. CONCLUSIONES.....</i>	<i>95</i>
<i>VI. RECOMENDACIONES.....</i>	<i>96</i>
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</i>	<i>97</i>
<i>ANEXOS.....</i>	<i>102</i>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla N° 01:</b> Plan de inspección, entrevista a funcionarios .....	44
<b>Tabla N° 02:</b> Programación de actividades del plan de operativo institucional 2019.....	45
<b>Tabla N° 03:</b> Registro de prestadores de servicios turístico, entrevista a funcionarios.....	46
<b>Tabla N° 04:</b> Registro de clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje.....	47
<b>Tabla N° 05:</b> Registro de número de establecimientos de restaurantes.....	48
<b>Tabla N° 06:</b> Licencias de funcionamiento, entrevista a funcionarios.....	49
<b>Tabla N° 07:</b> Licencias de funcionamiento otorgado por la municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en el año 2019.....	50
<b>Tabla N° 08:</b> Entrevista a funcionarios con respecto a la informalidad en el distrito de Zorritos.....	51
<b>Tabla N°09:</b> Entrevista a funcionarios acerca de inventarios turístico.....	51
<b>Tabla N°10:</b> Listado de recursos inventariados en la Provincia de Contralmirante Villar.....	52
<b>Tabla N° 11:</b> Entrevista a funcionarios con respecto a eventos de promoción turística.....	57
<b>Tabla N° 12:</b> Eventos de promoción turística desarrollados en el año 2019.....	58
<b>Tabla N° 13:</b> Medios de promoción y plan de marketing, entrevista a funcionarios.....	59
<b>Tabla N° 14:</b> Condiciones de los recursos turísticos, entrevista a funcionarios...	62
<b>Tabla N° 15:</b> Entrevista a funcionarios con respecto a la atención de servicios básicos en el balneario.....	73
<b>Tabla N° 16:</b> Participación del empresario local en la actividad turística.....	79
<b>Tabla N° 17:</b> Actividades desarrolladas por la subgerencia de promoción empresarial y turismo con prestadores de servicios turísticos en el año 2019.....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

<b>Figura 01:</b> Cumplimiento con su función de fiscalizador de servicios públicos locales, opinión empresario local.....	53
<b>Figura 02:</b> Número de veces que han sido supervisados por la gestión local, opinión de empresario local. ....	54
<b>Figura 03:</b> Balneario de Zorritos cuenta con suficiente planta turística, opinión empresario local. ....	55
<b>Figura 04:</b> Eventos de promoción turística en el balneario, opinión empresario local. ....	60
<b>Figura 05:</b> Eventos de promoción turística, opinión población local. ....	61
<b>Figura 06:</b> Recursos turísticos se encuentran en buenas condiciones, opinión de empresario local. ....	63
<b>Figura 07:</b> Los recursos turísticos se encuentran en buenas condiciones, opinión población local. ....	64
<b>Figura 08:</b> Conocimiento de la gestión turística, opinión de empresario local. ....	66
<b>Figura 09:</b> La gestión turística, opinión empresario local.....	67
<b>Figura 10:</b> Gestión turística, opinión población local.....	68
<b>Figura 11:</b> El balneario es seguro para el turista, opinión empresario local.....	69
<b>Figura 12:</b> El balneario es seguro para el turista, opinión de población local. ....	70
<b>Figura 13:</b> Limpieza pública en el balneario, opinión de empresario local. ....	71
<b>Figura 14:</b> Limpieza pública se está atendida de manera adecuada en el balneario, opinión población local.....	72
<b>Figura 15:</b> Atención de servicios básicos en el distrito, opinión población local.....	75
<b>Figura 16:</b> Atención de servicio de agua potable en el distrito de Zorritos, opinión población local. ....	76
<b>Figura 17:</b> Atención en el Servicio de energía eléctrica, opinión población local.....	77

<b>Figura 18:</b> Servicio básicos en los establecimientos de servicios turísticos en el balneario, opinión empresario local. ....	78
<b>Figura 19:</b> Gestión municipal y su trabajo con el empresario local para brindar un mejor servicio, opinión empresario local. ....	82
<b>Figura 20:</b> Participación del empresario local en la actividad turística, opinión empresario local. ....	83
<b>Figura 21:</b> Participación en la actividad turística, opinión población local.....	84
<b>Figura 22:</b> Eventos de fortalecimiento de identidad cultural, opinión población local.....	85
<b>Figura 23:</b> Promoción de la cultura local como parte del producto turístico, opinión población local. ....	86

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
<b>Anexo 01:</b> Cuestionario de encuestas dirigida al empresario local.....	103
<b>Anexo 02:</b> Cuestionario de encuesta dirigida a la población local.....	105
<b>Anexo 03:</b> Entrevista a funcionarios de la municipalidad de Zorritos .....	107
<b>Anexo 04:</b> Matriz de consistencia del proyecto de investigación.....	111
<b>Anexo 05:</b> Fotos probatorias a la aplicación de instrumentos .....	113
<b>Anexo 06:</b> Informe de originalidad.....	115

## RESUMEN

La presente investigación de tesis, partió de la necesidad de conocer el trabajo de la gestión pública en la actividad turística, por ello se realizó el presente trabajo de investigación titulado “Gestión turística municipal y la actividad turística en el balneario de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Región Tumbes, 2019”, considerando que el balneario de Zorritos, en la provincia de Contralmirante Villar es considerada como uno de los referentes turísticos a nivel de la región Tumbes, un destino que cuenta con una planta hotelera desarrollada y una diversificación de servicios complementarios que se requiere para ser considerada como un centro de distribución turística, en este contexto se plantea como objetivo general de esta investigación realizar el primer diagnóstico de la gestión turística municipal, mediante trabajos reales en regulación de servicios turísticos, promoción del turismo y conocer la opinión de la población local con respecto a la gestión turística del gobierno municipal. Se consideró la aplicación de dos técnicas de investigación que fueron: la encuesta y la entrevista; lo que permitió brindar una visión real de la gestión, en la que se concluye que la gestión turística municipal en el balneario de Zorritos en el primer año gestión, en cuanto a los objetivos planteados en el estudio, ha tenido un mal desempeño, se ha podido evidenciar grandes falencias, se carece de lineamientos que conlleven a un correcto desarrollo del turismo como planificación y organización, en el primer año de gestión no se ha elaborado algún proyecto relacionado a turismo, además se carece de un plan de desarrollo turístico local, por lo que ha sido notable la dificultad del desarrollo de la actividad turística en el balneario.

### **PALABRAS CLAVES:**

Gestión turística.

Actividad turística.

## **ABSTRACT**

The present thesis research, started from the need to know the work of public management in the tourist activity, for this reason the present research work entitled "Municipal tourist management and tourist activity in the spa of Zorritos, Contralmirante Province, was carried out Villar , Tumbes Region, 2019 ", considering that the Zorritos spa, in the province of Contralmirante Villar is considered one of the tourist references in the Tumbes region, a destination that has a developed hotel plant and a diversification of complementary services that is required to be considered as a tourist distribution center, in this context it is proposed as a general objective of this research to carry out the first diagnosis of municipal tourism management, through real work in regulating tourist services, promoting tourism and knowing the opinion of the local population regarding the tourist management of the municipal hell. The application of two research techniques was considered: the survey and the interview; which allowed to provide a real vision of the management, in which it is concluded that the municipal tourism management in the Zorritos spa in the first year of management, in terms of the objectives set out in the study, has had a poor performance, has has been able to show great shortcomings, there is a lack of guidelines that lead to a correct development of tourism as planning and organization, in the first year of management no project related to tourism has been developed, in addition there is no local tourism development plan, for what has been remarkable the difficulty of the development of the tourist activity in the spa.

### **KEYWORDS:**

Tourism management.

Tourist activity.

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las actividades económicas que ha experimentado un gran crecimiento en los últimos años, generando grandes cambios sociales, culturales y económicos en las localidades que la desarrollan mediante iniciativas, públicas o privadas. Sin duda una actividad multisectorial, pues involucra a todo un equipo para su buen desenvolvimiento tanto el sector privado y público juegan un papel importante en este sector, sin embargo, quienes trabajan en este sector reconocen la importancia del sector público, en el éxito de iniciativas, destinadas a integrar a la comunidad local en el proceso de desarrollo turístico nacional, provincial o municipal.

Dentro de este contexto, “La gestión municipal, regional y en general de las administraciones públicas suelen ser determinantes en la calidad de un destino, por ello es necesario establecer sistemas más dinámicos capaces de autofinanciarse y de llevar a cabo medidas comercializadoras más dinámicas y efectivas. Asociaciones que aglutinen a diferentes actores turísticos, fundaciones, etc. pueden dar como resultado, sistemas de organización y gestión muy eficaces”. (Gómez & Vílchez, 2017).

Por lo anterior es preciso señalar que los gobiernos locales representan a su población, promueven adecuadamente la prestación de servicios públicos locales, además de fomentar el bienestar, desarrollo integral y armonico de las circunscripciones de su jurisdicción. En este sentido las municipalidades son órganos del gobierno local que emanan la voluntad popular, son personas jurídicas de derecho público con autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Son aplicables las leyes y las disposiciones que de manera general y de conformidad con la constitución regulan las actividades del sector público, son además economías de aglomeración, pues, en el abarca conglomerados urbanos en las cuales opera una gran cantidad de empresas prestadoras de servicios turísticos.

Por lo antes manifestado, deberíamos pues convertir a nuestros municipios tradicionales en municipios turísticos, que es mucho más, que una simple organización administrativa para proveer a los habitantes de una ciudad de servicios básicos, sino en ciudades turísticas, que incrementen su riqueza mediante el aporte de las empresas instaladas y su efecto multiplicador en el resto de esa comunidad. Por otro lado es notable que en el distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, se aprecia un clima excelente para desarrollar el turismo; es un destino que cuenta con una planta hotelera desarrollada. La principal oferta turística de la zona de Zorritos es el que corresponde a “sol y playa”, sin embargo, este distrito cuenta también con diversos escenarios naturales y culturales que puedan ser incluidas en las actividades turísticas de este destino.

Debemos considerar entonces, que Zorritos, a pesar de ser considerada como uno de los referentes turísticos a nivel de la región Tumbes, no ha desarrollado mucho el tema de la diversificación de sus servicios, razón por la cual, la demanda turística en la zona se vea disminuida luego de los meses de verano.

Zorritos viene afrontando diversos problemas que son perceptibles a simple vista: va desde el tema político con la poca voluntad de las autoridades locales y regionales por ejecutar el proyecto de “Remodelación del malecón turístico de Zorritos” que viene siendo ejecutado incipientemente desde el año 2011 y que a la fecha la obra aún no ha concluido ni entregado a la población del distrito.

Esta investigación ha identificado el trabajo que ha desarrollado la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en la gestión 2019, con respecto al trabajo de la gestión turística de la municipalidad en el balneario de Zorritos. Actualmente la municipalidad provincial de Contralmirante Villar cuenta con la sub gerencia de promoción empresarial y turismo, antes llamada cultura, deporte y turismo, esta área depende de la sub gerencia de desarrollo económico y social quien a la vez está tiene a su cargo otras sub gerencias del municipio.

La presente investigación se inició con el objetivo general de evaluar la gestión turística municipal en el balneario de Zorritos, para la cual se planteó llevar a cabo el estudio mediante el logro de tres objetivos específicos que fueron: el primero

evaluar la regulación de los servicios turísticos durante la actual gestión municipal del distrito de Zorritos, el segundo, describir el trabajo de la municipalidad provincial de Contralmirante Villar, en términos de promoción turística, y el tercero determinar la percepción de la población local con respecto a la aceptación de la gestión turística municipal del distrito de Zorritos.

En este sentido se aborda la presente investigación rescatando su importancia de manera teórica porque define y analiza cada elemento de las variables de la investigación, gestión turística municipal y actividad turística, para comprenderlas como un todo integrado y posteriormente desglosarlas en sus respectivos indicadores; de esta manera se concibe y comprende la dimensión de la investigación.

El trabajo de investigación resulta de importancia social y económica; social, ya que permitio recoger información de los diferentes actores sociales, (empresarios, funcionarios de la municipalidad relacionadas a la actividad turística, población local) involucrados en la actividad en la cual nos brindaron su opinión del trabajo del gobierno local, y económico, porque involucro a la población local y al sector privado, se conoció sus necesidades más relevantes que la gestión turística municipal tiene que cubrir y de esa manera se les oriente a mejorar sus productos y/o servicios durante el cumplimiento de los objetivos que le correspondan al gobierno local.

En cuanto a la metodológica se hizo uso de los métodos deductivo – inductivo porque se investigo de manera general a lo particular y el método analítico, se empleo en el procesamiento y análisis de los resultados obtenidos en campo, además de analizar los antecedentes que se han considerado en la investigación.

Es así que la presente investigación, fue planteada mediante un diseño no experimental descriptivo, teniendo en cuenta que la metodología estuvo orientada a recabar información directamente de los mismos actores involucrados, es decir los prestadores de servicio turístico del distrito, población local, y funcionarios de la municipalidad, sin manipular las variables de estudio. Asimismo, según la naturaleza de la información obtenida, la investigación es de tipo mixto. Dadas las

características de la investigación, se empleo como técnicas de recojo de información, la aplicación de dos encuestas; la primera dirigida a la población local con un total de quince preguntas cerradas, la segunda, dirigida al empresario local con un total de trece preguntas cerradas, la segunda tecnica que se utilizo fue el cuestionario de entrevista, dirigida a funcionarios de la municipalidad de Contralmirante Villar; Alcalde de la municipalidad y el gerente general de dicho gobierno local. El presente trabajo ha sido estructurado en seis titulos o numeración romana: en la primer numeración, revisión de la literatura, en ella se describe información general en referencia a la investigación tales como antecedentes, marco teórico y definiciones de terminos basicos, en lo que respecta a los antecedentes se hace mención de investigaciones relacionadas al trabajo de investigación se cita tanto antecedentes internacionales y nacionales, en el marco teórico se describe teóricamente las variables (dependiente, independiente), con cada uno de sus indicadores que se ha considerado en la investigación, por último se hace mención de definiciones de términos más importantes. En la segunda numeración, materiales y métodos, se describe el procedimiento empleado en la ejecución de la investigación: tipo de estudio, población, muestra, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. En la tercera numeración, resultados, se da a conocer los hallazgos más importantes de la investigación relacionados a los objetivos planteados. En la cuarta numeración, discusión, en este punto se realiza el análisis y la contrastación con otras investigaciones que forman parte de los antecedentes. En la quinta numeración, se presenta las conclusiones, se plantea los puntos en la que se ha llegado en la investigación, cada uno basados en los objetivos planteados. Y en la sexta numeración, contiene las recomendaciones en base a las conclusiones, finalmente se presenta las referencias y anexos.

## I. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### 1. Antecedentes.

Después de revisar minuciosa la información bibliográfica se ha encontrado investigaciones que guardan relación con la investigación; investigaciones que han sido realizadas en diferentes contextos.

A nivel internacional tenemos a:

Calderón & Ulloa (2012), en su trabajo de investigación titulado “La gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé” Chile. El trabajo tuvo como objetivo general realizar una primera evaluación de la gestión turística municipal del archipiélago de Chiloé realizándose mediante la comparación de las competencias teóricas y reales en planificación y ordenamiento de las actividades para poder orientar la gestión turística local, se utilizó la metodología de Van Dijk (1996), para el análisis de las respuestas a la entrevista, centrandose en los atributos de “texto” y “contexto”, el trabajo de investigación tuvo un carácter exploratorio descriptiva, siendo las conclusiones más relevantes las siguientes:

- Las municipalidades de Chiloé a través de sus unidades de turismo sólo realizan una gestión básica y con escasa responsabilidad en materias de planificación, ordenamiento y gestión de la actividad turística tanto comunal como provincial.
- Los aspectos más deficitarios se relacionan con la alta rotación e inestabilidad laboral del profesional a cargo de la unidad de turismo, el escaso presupuesto y dotación de recurso humano de las mismas.
- Ninguna municipalidad de Chiloé cuenta con una dirección de turismo, siendo esta la figura ideal en su orgánica interna pues al estar en el mismo nivel jerárquico municipal se establece una comunicación horizontal con las demás direcciones y directa con la autoridad, mayor participación en la toma de decisiones, involucramiento en los procesos de planificación

del desarrollo comunal, además de asegurar la dotación de recursos económicos y de personal fundamentales para una buena gestión.

Vásquez (2009), en su trabajo de investigación titulado “La gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de Caracas. fortalezas, debilidades y nuevos desafíos”. El trabajo de investigación tuvo como finalidad poder identificar las fortalezas y debilidades del proceso de gestión pública del turismo del distrito metropolitano de Caracas, el estudio se caracterizó por ser de tipo exploratorio-descriptivo, sobre la base de un enfoque explicativo y un diseño no experimental, la cual incluyó: revisión documental y bibliográfica amplia en materia de ciudad, turismo, gerencia y gestión pública, así como aspectos legales, a los fines de sistematizar la información e identificar los puntos de confluencia, y la aplicación de cuestionarios y entrevistas estructurados a fuentes primarias vinculadas con el turismo en los cinco municipios que conforman el distrito metropolitano de Caracas, en la cual entre las conclusiones más relevantes tenemos:

- Se debe abogarse por la formulación de un plan estratégico de turismo para el distrito Metropolitano, que oriente las intervenciones tanto públicas de los cinco municipios de la ciudad de Caracas.
- Se debe definirse y construirse una nueva estructura o modelo de gestión en el cual se integren los sectores públicos, privado, y comunitarios; en torno al adecuado manejo de la imagen y calidad de vida de la ciudad, su infraestructura, sus atracciones y su gente.

A nivel nacional tenemos:

De Lama (2013), en su tesis titulada “Gestión turística municipal del distrito de Monsefú y su influencia en el desarrollo turístico del lugar”. La investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo se venía dando la gestión turística municipal del distrito de Monsefu, y como esta influyo en el desarrollo turístico del distrito, el estudio se hizo uso del método hipotético-deductivo, además se empleó los instrumentos como la encuesta, dirigido a la población de Monsefu, además de la entrevista dirigida a los funcionarios

de la gestión local y empresarios locales, teniendo como resultados más relevantes lo siguientes:

- Monsefú basa su oferta turística en el desarrollo anual del Festicum, que es un evento programado que fortalece la identidad cultural del pueblo y que, sin embargo, se realiza sin una planificación estratégica.
- La comunidad de Monsefú percibe a la actual gestión municipal como débil ya que tiene la percepción del turismo como una actividad económica que aún no es plausible.
- La población de Monsefú tiene un grado de participación aceptable ya que las diferentes actividades económicas que desarrollan (gastronomía y artesanía en su mayoría) depende del flujo turístico.

Gomez & Vílchez (2017), En su trabajo de investigación titulada “Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016”. La investigación tuvo objetivo principal conocer la influencia de la gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Granda, la metodología empleada en la tesis tuvieron una base científica se hizo uso del método inductivo y deductivo además del método descriptivo y analítico, en cuanto a los técnicas que utilizo fueron la entrevista, dirigido a funcionarios de la municipalidad, encuestas, dirigida a los prestadores de servicio turístico y la observación directa, aplicada en la revisión de los documentos de gestión, puede resaltar los siguientes resultados:

- La gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande provincia de Utcubamba es deficiente en cuanto a gestión y planificación, porque esta solo se limita a ejecutar algunas actividades de poca relevancia.
- Se determina que la gestión municipal no presenta una mayor influencia en la actividad turística en esta ciudad y que sus estrategias y acciones se limita a actividades simples como supervisiones y pequeñas ferias.

- Los proyectos relacionados con gestión turística entre los años 2011 y 2016 no son de envergadura y están orientados de acuerdo a los planes de actividades anuales de la sub gerencia de promoción turística que por lo general son: talleres de fortalecimiento de capacidades, viajes de promoción turística, supervisión de los recursos turísticos etc.

Beltrán & Dante (2017), en su investigación titulada “La gestión turística municipal y el desarrollo turístico del distrito de Huánuco - 2017” teniendo como objetivo general demostrar de qué manera la gestión Turística Municipal influye en el desarrollo turístico del Distrito de Huánuco – 2017, se hizo uso de instrumentos como la guía de observación, se elaboró una guía de observación, para los apuntes a los procesos de toda la investigación, se elaboró un cuestionario de 14 preguntas para los propietarios de los negocios, así mismo se consideró un cuestionario de 16 preguntas para el turista visitante al distrito de Huánuco y la guía de entrevista, se elaborará con 6 preguntas sustanciales a modo de resumen, dirigida a funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco, rescatando los resultados más importantes como los siguientes:

- Se demostró que la gestión turística municipal influye significativamente en el desarrollo turístico del distrito de Huánuco, bajo la perspectiva de los turistas un 41.7% manifestó como regular.
- La regulación de los servicios influye en el desarrollo turístico ya que los visitantes opinaron que los servicios brindados en el distrito en cuanto a la regulación de los servicios son inseguros, así como también calificaron de regular al desarrollo turístico de Huánuco.

Gonzales & Jiménez (2019), En su trabajo de investigación titulado “La gestión municipal y la promoción turística del destino Huarmi, año 2018, orientada a demostrar la influencia que existe entre la gestión municipal y la promoción turística del destino de Huarmey, periodo 2018”, basado en un tipo correlacional, de un enfoque cualitativo y de diseño no experimental de corte transversal se tomó como muestra a 104 establecimientos turístico del distrito de Huarmey, el instrumento que se aplicó en el estudio fue el cuestionario conformado por 12

ítems de la variable gestión municipal y 12 ítems de la variable promoción turística, haciendo un total de 24 ítems los que fueron medidos a través del método escalamiento de Likert, en la cual se rescata los resultados más relevantes las siguientes:

- La gestión municipal y la promoción turística participan activamente en el crecimiento y desarrollo del sector turístico, mediante proyectos, programas de promoción, medios publicitarios entre otras actividades que benefician a los servicios turísticos y atractivos turísticos utilizando los medios necesarios para expandirse en el mercado nacional e internacional, generando beneficios económicos, sociales, culturales, ambientales, etc.
- La gestión municipal influye significativamente en la promoción turística del destino de Huarmey, periodo 2018. Demostrando que, si existe relación entre la variable Gestión Municipal y la variable promoción turística, con un grado de correlación 0.812%
- La gestión municipal se relaciona significativamente con la publicidad del destino Huarmey, periodo 2018, con una correlación de Spearman del 0.887 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva, muy significativa y buena.

## **2. Marco teórico.**

### **Gestión turística municipal.**

Según Gomes (2004), la gestión turística municipal es “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”. Al respecto se puede entender que la gestión turística municipal ayuda al cuidado no solo a que no se pierda la cultura de un pueblo sino representa un aporte al avance económico en una determinada área de acción.

“Es la cadena de procesos desarrollados por el gobierno local para convertir un territorio en producto o destino turístico. Con la finalidad de crear un territorio turístico sostenible, capacitar al recurso humano, incorporando unidades en el gobierno local, procurando en lo posible hacer alianzas público privado” (MINCETUR, 2016).

Además, MINCETUR (2016), señala al respecto, la gestión turística municipal se desarrolla en cuatro pasos:

- Proceso 1: Planificación sostenible del territorio turístico compatible con el plan de desarrollo urbano rural y/o plan de ordenamiento territorial.
- Proceso 2: Formación de recursos humanos para la gestión y planificación.
- Proceso 3: Incorporar en el gobierno local una unidad de turismo para la gestión de recursos financieros para la ejecución de los programas de proyectos de inversión.
- Proceso 4: Alianza pública – privada, gobierno local promoviendo la inversión local en negocios turísticos y generación de clima de negocios para atracción de turistas e inversiones externas.

Asimismo Gómez & Vílchez (2017), define a la gestión turística municipal como las acciones del gobierno local que consiste entre otras acciones, en lo siguiente: Seguimiento y control de las etapas de la planificación turística y de sus resultados, coordinación entre todos los agentes sociales, promover la

participación comunitaria, apoyo al sector empresarial, mantenimiento y actualización de un sistema de información turística, capacitación de los recursos humanos.

### **Promoción turística.**

Se entiende como el acto de dar a conocer por diferentes medios a un área geográfica, que cuenta con las condiciones mínimas para ser visitado, al respecto Palacio & Molina (2015), manifiestan “La promoción turística es uno de los grandes pilares de la comunicación del marketing integrado, la cual se refiere a comunicar a los posibles turistas (consumidores) sobre una oferta turística. En el caso de la promoción de los destinos turísticos se identifican instrumentos de la promoción tradicional y no tradicional”.

Palacio & Molina (2015), indican al respecto, que los países cada año gastan enormes sumas de dinero en actividades de marketing con el fin de promocionarse y promocionar sus destinos turísticos. Especialmente con el propósito de comunicar al sector de los viajes y a los turistas potenciales acerca de los atractivos del país. Para ello, los gobiernos y otras organizaciones de gestión de destinos visitan las ferias internacionales de turismo, utilizan folletos turísticos informativos impresos y llevan a cabo campañas de comunicación en diferentes medios de comunicación (periódicos, televisión, Internet, etc.).

### **Regulación de servicios turísticos.**

Sarmiento (2006), nos precisa que la regulación de las empresas de turismo comprende la presentación de una serie de documentos al responsable del área, como, por ejemplo, los que acrediten la personalidad del empresario, número de identificación fiscal, copia de la póliza del contrato o contratos de seguro de responsabilidad civil, copia de las pólizas de seguros de asistencia o accidente, memoria descriptiva de las actividades, relación de personal dependiente de la empresa o protocolo de actuación en caso de accidentes.

### **Población local.**

Se entiende como personas pertenecientes al lugar de estudio de cualquier índole, se puede definir de diferentes enfoques, en lo que respecta a esta investigación en la cual, enfocada en la participación en el turismo, Marinus (2010), escribe al respecto en una publicación web, en la cual indica que la participación de una población local en la actividad turística debería ser evidente, porque sufra las influencias directas de eso. Hay casos, donde la población local forma una atracción por sí mismo, porque es tan, pero tan diferente del mundo del turista, que el turista la ve como una curiosidad más, con poco respeto humano. Caen en esta categoría tribus exóticas, mujeres con muchos aros en el cuello, trajes típicos coloridos o con el cuerpo casi desnudos.

Además, Marinus, indica que la situación más común en muchos espacios turísticos donde la población local misma directa o indirectamente se involucra en las actividades turísticas, con otras palabras, desempeña un papel activo. En lo que indica que la población local ya no forma parte del atractivo turístico si no que juega un papel en el turismo, ya sea en de un producto turístico, infraestructura turística en la cual no solo exige grandes inversiones sino también el involucramiento del estado, puede desempeñar un papel en la prestación de servicios o también al abrir la población local misma un canal para alcanzar a los turistas por medio de pequeños proyectos (tiendas, guías, folklor o artesanías).

Otro extremo del panorama añade Marinus (2010), una población local que en su totalidad no participe en ningún desarrollo turístico en su localidad. En la cual tenemos una población local que solamente ve pasar a los turistas por su puerta, sin tener ningún contacto con ellos o que su comunidad tampoco tenga ningún provecho de la presencia de los turistas.

### **Marketing.**

Meregildo & Santos (2015), indican que el marketing, más que ninguna otra función de negocios, se ocupa de los clientes en crear valor y satisfacción a los clientes, los autores citan en su investigación a Sainz, M (2013), en donde el autor nos brinda una definición más sencilla del marketing nos manifiestan que es la entrada de satisfacción a los clientes obteniendo una utilidad.

Además, añade Meregildo & Santos (2015), “el Marketing es una orientación empresarial que reconoce que el éxito de una empresa es sostenible si se organiza para satisfacer las necesidades futuras de los clientes, consumidores y usuarios de forma más eficiente que sus competidores”.

### **Plan de marketing.**

Se puede entender como un conjunto de ideas, planes, enfocados a la promoción de un producto, servicio y/o espacio geográfico, dirigido al clientes o consumir final, al respecto Meregildo & Santos (2015), indican que los planes de marketing se suelen clasificar en distintas categorías según los objetivos a que sirvan. Los dos principales tipos son el plan para un nuevo producto y el plan de marketing anual.

Los autores hacen mención de dos tipos de planes de marketing, que a continuación se explica:

**Plan para un nuevo producto:** Se prepara para productos, servicios, líneas de producto o marcas que la empresa no ha lanzado aún. Es preferible completar el plan incluso antes de iniciar el proyecto, aun teniendo en cuenta que la información, en esta etapa, es esquemática. Aun así, es mucho mejor comenzar a calcular tan pronto como sea posible, antes de comprometer importantes recursos.

**Planes de marketing anuales:** Los planes de marketing anuales sirven para aquellos productos, proyectos, servicios o marcas ya establecidos en la línea de producción de la empresa. Estos planes deben revisarse periódicamente, a ser posible anualmente. Por supuesto, el plan se adecua y modifica entretanto según los cambios que se produzcan en el entorno o en la empresa.

### **Eventos de promoción turística.**

Son diferentes actividades que se realizan con el objetivo de promover el turismo de un espacio geográfico que cuenta con características propias que atrae a visitantes, al respecto Jiménez & Vela (2009), citan en su trabajo de investigación a Ritchie y Hudson (2009), en la cual los autores plantean la organización de eventos como “una forma de desarrollar un posicionamiento único y diferenciado,

una imagen de marca que, basándose en la creación de lazos afectivos entre consumidor y destino turístico, va más allá de los atributos físicos del lugar”.

Según Jiménez & Vela (2009), nos comenta que la organización de un evento representa una extraordinaria oportunidad para posicionarse alrededor de un mensaje, imbuirse de él y construir el “aparato logístico” a partir del cual implementar variadas estrategias de comunicación. Todo ello con una finalidad principal: añadir potencial al territorio con una marca que transmita valores eminentemente emocionales y singulares.

Así mismo los autores manifiestan que la organización de un evento resulta paradigmática en el proceso de construcción de imágenes territoriales vividas in situ. La fabricación de imágenes territoriales - turísticas o no- con motivo de la organización de un evento para su posterior consolidación en el imaginario colectivo de los asistentes, plantea una curiosa alternativa de promoción turística implícita en la propia estrategia de gestión del evento.

Sin duda, Jiménez & Vela (2009), resaltan al respecto que no cabe duda de que los eventos de promoción turística, representa una importante estrategia de promoción del territorio, también se puede devenir a modo de catalizador de imágenes, de creador de imaginarios capaces de fijar una marca de ciudad en su conjunto.

### **Instrumentos de promoción turística.**

Según Cárdenas (2004), la promoción turística hace uso de cuatro instrumentos para la información, persuasión e influencia sobre el cliente: publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas y ventas personales, y que estos instrumentos, responden a los objetivos que tiene la promoción creando conciencia e interés en el servicio, comunicando los beneficios y persuadiendo a los clientes para la compra o uso de un servicio.

Al respecto Palacio & Molina (2015), nos hablan de las técnicas tradicionales de promoción turística: La publicidad, folletos, la multimedia, y la información visual.

La publicidad: Para la cual los autores citan a Ely (2013), para una mejor definición “la publicidad es una herramienta tradicional de la promoción y que esta puede ser un medio para educar a los turistas antes de su desplazamiento al sitio. Permite informar sobre los comportamientos adecuados de los turistas en los destinos turísticos a través del uso de imágenes y consignas que hacen hincapié en la importancia cultural, espiritual y de conservación de un lugar, además permite según el autor citado promover los valores y comportamientos que favorecen los intereses de todas las partes interesadas durante la creación de expectativas realistas para los visitantes, y por lo tanto dar lugar a viajes más satisfactorios”.

Folletos: según Palacio & Molina (2015), son una gran fuente de información turística que incluyen contenido visual especializado y representan la descripción formal de los activos turísticos, además influyen en la formación de imágenes del destino mentales en los turistas. Los folletos tienen mayor credibilidad que otras fuentes de información, porque describen los lugares utilizando un lenguaje constructivo, esto los ha posicionado como los principales instrumentos de promoción.

La multimedia: Palacio & Molina (2015), cita en su trabajo de investigación a Cruz (2005), en la cual nos brinda una definición muy concreta “es una herramienta muy importante para comunicar valor en una promoción turística, ya sea por comodidad o rapidez, un número mayor de personas prefieren captar y comprender los mensajes transmitidos a través de videos y sonidos de los sitios turísticos. Es por ello que se observa cada vez más la inclusión de videos, músicas y sonidos en las campañas de promoción de los destinos turísticos”.

La información visual: según Palacio & Molina (2015), “la información visual y su capacidad para proporcionar una experiencia indirecta de los servicios turísticos se consideran eficaces para influir en la imagen de un lugar. Por lo tanto, las atracciones del destino pueden ser transportados a través de la utilización de señales visuales para las personas que no han viajado antes al lugar”.

### **Licencia de funcionamiento.**

Según Toral Santillan (2018), “La licencia de funcionamiento es una autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de las mismas en cumplimiento a la ley pero que merece fiscalizarlas eficientemente para evitar la propagación de los males sociales”.

Al respecto Estuco (2015), manifiesta que la licencia de funcionamiento es una autorización previa para funcionar u operar, constituye uno de los mecanismo de equilibrio entre el derecho que tiene para ejercer una actividad comercial privada y convivir adecuadamente con su entorno, por lo que es tarea de la municipalidad, crear las condiciones que permitan una mayor emisión y una mejora en la productividad en cuanto a las licencias de funcionamiento de establecimientos para realizar sus actividades económicas, a fin de satisfacer la demanda de los usuarios, lograr la formalización de los locales y que estos reúnan las condiciones mínimas de seguridad, higiene, comodidad, entre otros.

En otro extremo Ordoñez (s. f.), comenta en el caso de la revocación de licencias de funcionamiento se genera a partir del incumplimiento de determinadas obligaciones legales, pero esto no habilita a que la administración actúe arbitrariamente debiendo esto ser verificado por el juez de amparo.

### **Percepción.**

Según Melgarejo (1994), afirma que una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

No obstante nos comenta al respecto Melgarejo (1994), afirma que la percepción ha sido concebida como un proceso cognitivo, hay autores que la consideran

como un proceso más o menos distinto señalándolas dificultades de plantear las diferencias que ésta tiene con el proceso del conocimiento. Por ejemplo, Allport apunta que la percepción

es... algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro. (Allport, 1974: 7-8) citado por Melgarejo, (1994).

### **Identidad cultural.**

Molano (2007), indica que la “identidad cultural encierra un sentido de pertenencia a un grupo social con el cual se comparten rasgos culturales, como costumbres, valores y creencias. La identidad no es un concepto fijo, sino que se recrea individual y colectivamente y se alimenta de forma continua de la influencia exterior. De acuerdo con estudios antropológicos y sociológicos, la identidad surge por diferenciación y como reafirmación frente al otro. Aunque el concepto de identidad trascienda las fronteras (como en el caso de los emigrantes), el origen de este concepto se encuentra con frecuencia vinculado a un territorio”.

“La identidad cultural de un pueblo viene definida históricamente a través de múltiples aspectos en los que se plasma su cultura, como la lengua, instrumento de comunicación entre los miembros de una comunidad, las relaciones sociales, ritos y ceremonias propias, o los comportamientos colectivos, esto es, los sistemas de valores y creencias (...) Un rasgo propio de estos elementos de identidad cultural es su carácter inmaterial y anónimo, pues son producto de la colectividad” (González Varas, 2000: 43). Citado por (Molano, 2007).

### **Actividad turística.**

Rodríguez (2009), al respecto afirma "La actividad turística es el concepto que comprende todos los procesos, especialmente los económicos, que se manifiestan en la afluencia, permanencia y regreso del turista hacía, en, y fuera de un determinado municipio, estado o país". Por lo tanto, esta actividad implica el uso y contratación de medios de transporte, alojamiento, alimentación etc.;

Clasificación de las modalidades:

- Turismo masivo: Es aquel que como su nombre lo indica es ejercido por gran número de personas en destinos de sol y playa principalmente, que en los últimos años ha sido muy criticado ya que se realiza de manera irracional y no hay un cuidado por el impacto que se genera tanto en la población como en el ambiente.
- Turismo alternativo: Es un conjunto de actividades alternativas que se presentan como las nuevas tendencias de la sociedad en general, ya que se llevan a cabo de manera racional y con gran apego a la sustentabilidad.

Al respecto Ibáñez & Villalobos (s. f.), nos dice que la actividad turística se clasifica de acuerdo al componente espacial, temporal o incluso de acuerdo al propósito del viaje. Cada modalidad turística engloba un grupo amplio de actividades. describen dos grandes modalidades turísticas.

- Turismo tradicional: Se sustenta principalmente en el turismo masivo y en el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento. Los turistas que practican este tipo de turismo regularmente presentan hábitos consumistas y demandan servicios sofisticados. Las actividades que mayormente lo caracterizan, son según la organización mundial de turismo la visita a playas y grandes destinos turístico o bien, a ciudades coloniales o de atractivo cultural situadas regularmente en grandes ciudades. (OMT, 2005).
- Turismo alternativo: corriente de turismo que tiene como objetivo la realización de viajes donde el turista participa en actividades recreativas de

contacto con la naturaleza y las expresiones culturales de comunidades rurales, indígenas y urbanas, respetando los patrimonios natural, cultural e histórico del lugar que visitan. Presupone que los organizadores están conscientes de los valores naturales, sociales y comunitarios, y que los turistas desean interactuar con la población local. (Ibáñez & Villalobos s. f.),

### **Servicios Públicos.**

Cordero Torres (2011), considera la parte visible de la administración municipal la atención de las necesidades colectivas, es decir, la función de los ayuntamientos es la de prestar servicios públicos a sus localidades. Esta importante tarea se origina en la fase del desarrollo del estado conocida como “Estado Benefactor” o “Estado de Servicio”.

Así mismo manifiesta que los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida.

El autor hace mención de los servicios públicos más importantes:

Los servicios públicos son diversos comenta Cordero Torres (2011), porque comprenden, por lo general, aquellas necesidades que la propia comunidad requiere a lo largo de su evolución, tales servicios públicos como:

- Agua potable: Este servicio implica la instalación, mantenimiento y conservación de las redes de agua; su potabilización, su distribución y la vigilancia de las calidades del agua y de las condiciones sanitarias de las instalaciones.
  
- Alumbrado público: Este servicio consiste en iluminar las dependencias y áreas públicas y vigilar los programas de mantenimiento de las redes de alumbrado público.

- Alcantarillado: Comprende dos aspectos: el drenaje sanitario y el pluvial. El drenaje sanitario tiene por finalidad la eliminación de aguas negras hasta aquellos lugares en donde se les pueda dar debida utilización. El drenaje pluvial tiene por objeto la conducción del agua de lluvias para evitar su estancamiento.
- Seguridad pública: Las necesidades de seguridad pública de una comunidad comprenden la disponibilidad de una convivencia plena dentro de una situación de respeto, tanto en lo individual como en lo colectivo.
- Limpieza: Es un servicio público que consiste en la recolección y destino de basuras y desechos; a fin de preservar el medio, requiere de colaboración de los vecinos para mantener limpias las calles y los lugares públicos.

### **Planta turística.**

Morillo, Rosales, & Cadenas (2014), define a la planta turística (equipamiento receptivo y complementario: alojamiento expendido de alimentos y bebidas, recreación, transporte, comunicaciones, entre otros), la cual además de ser ampliada la misma debe ser mejorada y/o adecuada.

Al respecto, Conti (2013), manifiestan que la planta turística es un conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo y fueron creados para éste, los servicios complementarios y los medios de acceso en lo que se refiere a medios de transporte. En las cuales se pueden mencionar algunos de los elementos que conforman la planta turística:

- Alojamiento: Según la OMT (2008), se divide en hoteleros (hoteles, hoteles apartamentos, moteles, hostales o pensiones) y extra hoteleros (campings, casa de alojamiento, casas rurales, apartamentos para permanencias prolongadas).
- Alimentación: MINCETUR (2010), aquellos establecimientos que expenden comidas y bebida, prestando un servicio acorde a las condiciones

establecidas en las leyes y normativas y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.

- **Esparcimiento:** Al respecto Conti (2013), indica que los espacios de esparcimiento a aquellas áreas y espacios de uso común o privado que están a disposición de los visitantes para hacer uso de sus servicios e instalaciones y que tienen por objetivo fomentar las actividades recreativas. Ejemplo de ello son las discotecas, bares, casinos, cines, teatros, clubes deportivos, parques temáticos, etc.
- **Instalaciones:** Son todas las construcciones especiales (distintas a las consignadas por el equipamiento) cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas. (MINCETUR 2010).

### **Recursos turísticos.**

Según Navarro (2015), “Son bienes (naturales, culturales y humanos, tangibles e intangibles, muebles e inmuebles) con características relevantes”.

El autor nos brinda una definición en base a Zim-mermann (1957), en la cual lo define como los «elementos naturales, objetos culturales o hechos sociales, que mediante una adecuada y racionada actividad humana pueden ser utilizados como causa suficiente para motivar el desplazamiento turístico».

En el mismo sentido Navarro (2015), se entiende por recurso turístico a «todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda».

### **Establecimiento de hospedaje.**

El reglamento de establecimiento de hospedaje (2018), define a los establecimientos de hospedaje como el lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a

condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

Además, nos brinda una definición de los elementos que comprende un establecimiento de hospedaje:

- Clase: Identificación del establecimiento de hospedaje de acuerdo a la clasificación establecida en el artículo 2° del Reglamento de hospedaje.
- Categoría: Es el rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer, se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase: Hotel, apart-hotel, hostel y alberge. (Reglamento de establecimiento de hospedaje, 2018).

### **Restaurante.**

Reglamento de establecimiento de restaurantes (2004), define el término de restaurante como el establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.

- Categoría: rango definido por el reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor.

### **Agencia de viajes y turismo.**

Reglamento de agencia de viajes ( 2018), define como persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.

- Clase: Modalidad bajo la cual la agencia de viajes y turismo presta sus servicios, de acuerdo a la clasificación establecida en el artículo 2° del presente Reglamento.

El Reglamento de agencias de viajes y turismo en el Capítulo I disposiciones generales, clasifica a las agencias de viaje de la siguiente manera:

- Agencia de viajes y turismo minorista: Aquella que vende directamente al turista pasajes y/o servicios turísticos no organizados; comercializa el producto de los operadores de turismo y de las agencias de viajes y turismo mayoristas. La agencia de viajes y turismo minorista no puede ofrecer sus productos a otras agencias de viajes y turismo.
- Agencia de viajes y turismo mayorista: Aquella que proyecta, elabora y organiza todo tipo de servicios turísticos y viajes para ser ofrecidos a otras agencias de viajes y turismo, no pudiendo ofrecer ni vender sus productos directamente al turista.
- Operador de turismo: Aquél que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias de viajes y turismo mayoristas y agencias de viajes y turismo minoristas, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista. (Reglamento de agencia de viajes 2018).

### **3. Definición de términos básicos.**

#### **Turismo.**

La Organización Mundial del Turismo (2008), afirma que: “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”

#### **Gestión.**

Según Pérez (2012), gestión es la “Acción de administrar o gestionar algo” Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

#### **Gestión turística.**

Pérez (2004), “Es la gestión de los recursos turísticos (naturales, patrimoniales o históricos, gastronómicos, étnicos, folclóricos, etc.) destinada a la captación, recepción y fidelización de los turistas.

#### **Gobierno local.**

El Ministerio del ambiente (2003), enfatiza que: “Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines”.

### **Seguridad turística.**

MINCETUR (2010), "La seguridad Turística es interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos de un espacio turístico exento de riesgos reales o potenciales. La percepción de inseguridad afecta negativamente a la experiencia turística e impacta negativamente en la imagen del destino".

Al respecto, Arq .Grünewald, (s.f.)."Entendemos por Seguridad Turística, la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras".

### **Política turística.**

Francesc & OrloI (2007), manifiestan que la política turística es una especialización que la administración pública usa para poder establecer una serie de pasos como ordenamiento, planificación y regulación de la actividad turística.

### **Atractivos turísticos.**

Según MINCETUR (2009), Son todos los recursos turísticos que cuentan con las condiciones necesarias para ser visitados y disfrutados por el turista, es decir, que cuentan con planta turística, medios de transporte, servicios complementarios e infraestructura básica.

Por su parte, Acerenza (1994), define como los atractivos turísticos como el componente más importante del producto turístico por cuanto son los que determinan la selección, por parte del turista, del punto del destino de su viaje, y son los que generan, por tanto, una corriente turística hacia su localización. Boullón, (1991), Señala que los atractivos turísticos conforman la «materia prima» que permite que la planta turística (equipamiento e instalaciones) opere.

**La oferta turística.**

Boullón (2006), define la oferta turística como la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado.

**Demanda turística.**

Según Boullón (2006), la demanda se puede definir como el total de turistas que concurren a una región, país, zona, centro turístico o atractivo, y a los ingresos que generan, y si se quiere profundizar el análisis midiendo cómo se distribuyen esos datos entre los distintos tipos de servicios que se ofrecen.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS.

### 1. Tipo de estudio.

La investigación es cualitativa porque describe las variables: gestión turística municipal y la actividad turística, la verificación de las variables cualitativas están enfocadas a la interpretación de la información obtenida de la entrevista realizada a funcionarios de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, a la vez se obtuvo información de las encuestas que estuvo dirigida a la población local y al empresario local del distrito de Zorritos, en la cual se hizo uso de la estadística descriptiva para interpretar los datos de manera cualitativa, lo que se fundamenta en lo afirmado por Schmekes, (2014), *que un trabajo de investigación que utiliza información descriptiva no significa que es cuantitativa, ya que para ser cuantitativa tiene que utilizar necesariamente la estadística inferencial.*

Finalmente, los datos obtenidos por los instrumentos de investigación se han contrastado y se analizado con la revisión documental y literaria.

Según el diseño

Diseño no experimental, ya que se estudió lo que ya existe, y no se manipulo las variables de la investigación.

Según la finalidad

Según su finalidad la investigación es aplicada, ya que el estudio se realizó para dar respuesta a una interrogante de un problema real de énfasis social.

### 2. Población y muestra.

**Población: 01:** Estuvo conformada por la población local del distrito de Zorritos quienes estuvieron en la capacidad de evaluar la gestión municipal en referencia a la actividad turística en el balneario, para la cual se segmentó la población en una edad que fluctuaban entre 18 años a 69 años del distrito de

Zorritos, ya que fueron los más idóneos para el estudio. Se tomó como referencia un estudio realizado la dirección regional de salud Tumbes 2018, en la cual agrupa la población de la región por edad, en la cual se tomó esta información obteniendo una población de 8,456 personas que fluctuaban entre las edades antes mencuinadas.

**Población: 02:** Estuvo constituida por los prestadores de servicios turísticos (hoteles, restaurantes, operadores turísticos) del distrito de Zorritos, quienes nos brindaron su percepción del trabajo municipal en referencia a la actividad del turismo. Según información obtenida de la dirección de comercio exterior y turismo Tumbes (DIRCETUR) <sup>38</sup> provincia de Contralmirante Villar existen 14 establecimientos de hospedaje clasificados y categorizados, de las cuales 8 de ellos son hoteles, 4 hostales y 2 resort. En cuanto a establecimientos de alimentación existen 22 restaurantes que reúnen los requisitos mínimos, y existen 4 operadores turísticos registrados, puntualizar que son los prestadores turísticos que reúnen los requisitos mínimos para su funcionamiento según indico (DIRCETUR Tumbes).

**Población: 03:** Conformada por los funcionarios de la municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, que se encontraron directamente relacionados al estudio.

**Muestra: 01:** Mediante el uso de la formula, se calculó una muestra de 117 pobladores del distrito de Zorritos con un margen de error máximo permitido del 5% y con un nivel de 96%.

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

N= Población: 8,456

Z= Valor 1.96 probabilidad de que la estimación se ajusta a la realidad 1.96%

p= Probabilidad de éxito 0.5

q= Probabilidad de fracaso 0,5

E= Nivel de error de estimación 5%

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(8,456)}{(0,09)^2 (8,456-1)+(1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = 117$$

**Muestra: 02:** Conformada por los empresarios locales, según la base de datos proporcionados por la dirección de comercio exterior y turismo Tumbes, en la cual se hizo uso del método de selección de población por estratos y se obtuvo lo siguiente: 13 establecimientos de hospedaje, 20 restaurantes y 03 agencias de viaje, en la cual se obtuvo una muestra de **36** establecimientos.

**Muestra: 03:** 02 Funcionarios de la municipalidad (alcalde y gerente municipal).

### 3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

**Método inductivo y deductivo:** Permitió desarrollar el abordaje teórico de manera general a lo particular, en la cual se utilizó en primera instancia en la definición de las variables, para luego abordar las diversas definiciones que amplían la investigación, posteriormente también se hizo uso de estos métodos en el momento de analizar los resultados de la investigación, partiendo del entendimiento del gobierno local y su trabajo hasta identificar la vinculación que tiene está, con la actividad turística del Distrito de Zorritos.

**Método analítico:** Este método permitió procesar y analizar los resultados obtenidos en campo, de los instrumentos de cuestionario de encuesta y cuestionario de entrevista, además de analizar los antecedentes que se han considerado en la investigación.

## **Técnicas de recolección de datos:**

**Encuestas:** Esta técnica consistió en la elaboración de una serie de preguntas cerradas, enfocadas en cada uno de los objetivos de la investigación, dirigida a la población local y empresario local, para conocer la opinión de cada uno de ellos con respecto a la aceptación de la gestión local en su desempeño en el sector turístico del distrito.

**Entrevistas:** Dirigida a funcionarios de la Municipalidad (Gerente municipal y alcalde de la municipalidad Provincial de Contralmirante Villar), para la cual se ha diseñado un cuestionario con preguntas abiertas para esta población de la investigación.

## **Instrumentos.**

**Cuestionario de entrevista:** Se diseñó un cuestionario con un total de catorce preguntas. Las opiniones nos sirvieron como posibles explicaciones respecto de los resultados obtenidos en el cuestionario de encuesta que fue dirigida a la población local y empresario.

De otro lado, se utilizaron recursos instrumentales como: tablillas de madera para encuestar, grabador de audio, los instrumentos de recojo de información como cuestionarios de encuesta y guías de entrevista, fueron puestos a prueba y validados antes del inicio del trabajo de campo.

**Cuestionario de encuesta:** Se diseñó dos cuestionarios, uno dirigido a la población local, con un total de quince preguntas, con la finalidad de conocer su opinión sobre la gestión municipal relacionada a la actividad turística en el distrito de Zorritos, y la segunda dirigida al empresario local, para la cual se diseñó un cuestionario de trece preguntas, en la cual se recogió la opinión de cada uno de ellos, con respecto a los diferentes acciones e iniciativas de la gestión turística de la gestión local.

## **Plan de procesamiento y análisis de datos.**

### **Análisis Estadístico:**

Para el análisis de la información recabada en cuanto al procesamiento y análisis del cuestionario de encuesta aplicada a la población local, y población local, se realizó el análisis estadístico, codificación y tabulación; para el cual se utilizó el software estadístico SPSS Versión 23, lo que nos permitió la elaboración de figuras que permitieron visualizar gráficamente las opiniones agrupadas por indicador que se presentan en resultados.

En lo que respecta con el procesamiento de los datos de las entrevistas se construyeron dos cuadros matrices, uno donde se procesó las opiniones vertidas por los informantes, se utilizó los programas de cómputo más comunes que son el excel, y word, que ayudaron y facilitaron el procesamiento y síntesis de la información, en la cual se tabulo en tablas en donde permitió analizar las respuestas de cuestionarios de preguntas abiertas.

### III. RESULTADOS.

A continuación, se da un marco general del desempeño del primer año de gestión turística, en el balneario de Zorritos, por parte de la municipalidad Provincial de Contralmirante Villar Zorritos, en los aspectos de regulación de servicios turísticos, promoción, y aceptación de gestión turística municipal por parte de la población local.

**Para el objetivo específico 01:** - Evaluar la regulación de los servicios turísticos de la gestión municipal del distrito de Zorritos gestión 2019.

La regulación de los servicios turísticos, comprende una serie de acciones que conlleva a un bienestar social, al respecto señala la ley orgánica de municipalidades “La fiscalización de la prestación de los servicios públicos locales es fiscalizada por el concejo municipal conforme a sus atribuciones y por los vecinos conforme a la presente ley”. (ley orgánica de municipalidades N°27972).

En este sentido la gestión turística Municipal, resulta necesario llevar a cabo acciones integrales de fiscalizaciones a los prestadores de los servicios públicos locales, con la finalidad de desarrollar un turismo competitivo, al respecto Sarmiento, (2006), comenta “La regulación de las empresas de turismo comprende la presentación de una serie de documentos al responsable del área, como, por ejemplo, los que acrediten la personalidad del empresario, número de identificación fiscal, copia de la póliza del contrato o contratos de seguro de responsabilidad civil, etc.”. Entonces se puede recalcar que la regulación resulta una función esencial en la gestión local, en la cual los gobiernos locales deben establecer diferentes planes de trabajo con los prestadores de servicios locales con la finalidad de llevar acciones integrales en bien de la actividad turística en el Perú.

Pues resulta necesario desarrollar la investigación enfocado en describir las diferentes acciones de regulación por parte de la gestión municipal de la Provincia de Contralmirante Villar, en una función tan esencial e importante para el buen desenvolvimiento de la actividad turística en el balneario, para la cual se ha recopilado información que a continuación se describe.

**Tabla N°01: Plan de inspección, entrevista a funcionarios.**

Nombre	Cargo	Respuesta
(Dr. Jesús Luna Ordinola).	Alcalde	No se cuenta con un plan de inspección, pero las inspecciones se realizan en coordinación con la DIRCETUR nuestros funcionarios participan por invitación por la dirección regional de comercio exterior y turismo de nuestra región y siempre estamos colaborando en ellos cuando requieren de nuestro apoyo.
(Dr. Edwin Ortiz Arévalo).	Gerente municipal	No conozco que se cuente con un plan operativo para inspeccionar, pero se ha realiza siempre con los prestadores de servicios públicos, siempre el personal está desarrollando visitas a los prestadores de servicios públicos.

**Fuente:** Entrevista a los funcionarios de la Municipalidad de Contralmirante Villar (enero – febrero 2020).

En la tabla 01, ambos funcionarios manifiestan que en la municipalidad no cuenta con un plan operativo para inspeccionar a los establecimientos que prestan servicios turísticos, pero que realizan las inspecciones en coordinación con instituciones relacionadas al sector turístico de la región.

**Tabla N° 02: Programación de actividades del plan de operativo institucional 2019.**

<b>UNIDAD EJECUTORA:</b> MUNICIPALIDAD PROV. CONTRAL.VILLAR-ZORRITOS				<b>LINEAMIENTOS DE POLITICA:</b> Ejecución del plan anual de contrataciones programado acorde con el presupuesto institucional															
<b>UNIDAD ORGANICA:</b> SUB GERENCIA DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL Y TURISMO.				<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Cautelar los gastos de bienes y servicios ofreciendo una atención oportuna y de calidad.															
				<b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b> elaboración órdenes de compra y de servicios de acuerdo a los requerimientos															
N o	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ESPERADO	PROGRAMACIÓN ACTIVIDADES												Financiamiento		Responsable	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Recursos ordinarios	Recursos directamente recaudados	Subgerencia de promoción empresarial y turismo	
<b>UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES</b>																			
1	Supervisar y controlar los espectáculos públicos no deportivos	<b>CONTROL</b>	Controlar el buen desempeño de espectáculos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			<b>SG PET</b>
2	Supervisar y controlar las discotecas, bares y restaurantes de la provincia	<b>CONTROL</b>	-----	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			<b>SG PET</b>
3	Programación de inspección conjunta a locales de esparcimiento, turísticos, discotecas, hoteles, hospedajes, restaurantes, otros con defensa civil, DIGESA, DIRCETUR, IPERU, MINISTERIO PUBLICO y otros.	<b>ACTIVIDAD</b>	-----		X			X			X				X				<b>SG PET</b>

**Fuente:** Subgerencia de promoción empresarial y turismo de la Municipalidad de Contralmirante Villar (febrero 2020).

En la tabla 02, se tiene una programación de actividades que la subgerencia de promoción empresarial y turismo, ha programado en el año 2019, en relación a regulación de servicios públicos, en ella se puede observar que se han programado tres actividades de regulación en la que podemos destacar la supervisión y control de los espectáculos públicos no deportivos, y control de las discotecas, bares y restaurantes de la provincia que como se puede observar se planifico supervisar durante los doce meses del año 2019.

En lo que respecta a los establecimientos que prestan servicios turísticos se programó una inspección conjunta a locales de esparcimiento, turísticos, discotecas, hoteles, hospedajes, restaurantes, en colaboración con instituciones públicas y privadas, tales como defensa civil, DIGESA, DIRCETUR, IPERU, ministerio público, se planifico para llevarse a cabo en los meses de febrero, mayo, agosto, y noviembre.

**Tabla N° 03: Registro de prestadores de servicios turístico, entrevista a funcionarios.**

Nombre	Cargo	Respuesta
(Dr. Jesús Luna Ordinola).	Alcalde	Se cuenta con el registro de los prestadores como son hoteles, restaurantes y/o agencias de viaje.
(Dr. Edwin Ortiz Arévalo).	Gerente municipal	Se cuenta con el registro, la oficina de la subgerencia de promoción empresarial y turismo cuenta con el registro. Cada año tengo conocimiento que se actualiza, siempre se trabaja en coordinación con la DIRCETUR.

**Fuente:** Entrevista a los funcionarios de la Municipalidad de Contralmirante Villar (enero – febrero 2020).

En la tabla 03, los funcionarios manifestaron que se cuenta con el registro de todos los prestadores de servicios que se encuentran ubicados en la Provincia de Contralmirante Villar, ambos funcionarios manifestaron que, los prestadores de servicios turísticos cumplen un rol importante en el desarrollo de la actividad turística en cualquier espacio turístico, por ello es de vital importancia la labor que pueda desempeñar el sector

público, ya que les corresponde ser fiscalizadores de los servicios públicos de sus respectivas jurisdicciones.

**Tabla N° 04: Registro de clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje.**

Clasificación		Categoría	
Hotel	10	02	Dos estrellas
		05	Tres estrellas
		03	Cuatro estrellas
Hostal	02	02	Tres estrellas
Resort	02	01	Tres estrellas
		01	Cuatro estrellas
Apart Hotel	01	01	Tres estrellas
<b>Total</b>	<b>15</b>		

*Fuente: Elaborado en base a registro de la DIRCETUR 2019.*

En la tabla 04, se tiene un registro de clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Contralmirante Villar, cabe mencionar que en esta provincia existen alrededor de 78 establecimientos de hospedaje, según información proporcionada por la dirección regional de comercio exterior y turismo de Tumbes, de las cuales son pocos los establecimientos que se encuentran categorizados y clasificados.

En la tabla se encuentra un total de 15 establecimientos categorizados y clasificados, de las cuales 10 son Hoteles en la que se encuentran categorización en dos estrellas tenemos dos hoteles, tres estrellas cinco hoteles, cuatro estrellas tres hoteles, en Hostales tenemos dos establecimientos categorizados en tres estrellas, en Resort dos establecimientos categorizados en tres y cuatro respectivamente, y en Apart hotel tenemos un solo establecimiento categorizado en tres estrellas.

**Tabla N° 05: Registro de número de establecimientos de restaurantes.**

<b>PROVINCIA</b>	<b>NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS</b>
Tumbes	106 establecimientos
Contralmirante villar	48 establecimientos
Zarumilla	200 establecimientos

*Fuente: Elaborado en base a registro de la DIRCETUR 2019.*

En la tabla 05, se tiene el número de establecimientos de restaurantes de la región Tumbes, según información proporcionada por la dirección de comercio exterior y turismo Tumbes (DIRCETUR), se tiene un gran número de establecimientos, pero lamentablemente no se encuentran clasificados y categorizados en ninguna de las tres provincias, según información brindada por la dirección de comercio exterior y turismo Tumbes.

Al respecto se puede verificar que los establecimientos de restaurantes existe poca voluntad por parte de empresarios locales en regirse a la norma de los reglamentos de establecimientos de restaurantes, o es que realmente las instituciones competentes al sector no están cumpliendo con su labor de fiscalizadores tal como la señala la ley orgánica de municipalidades en la cual señala “La municipalidad provincial tiene la función de controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales”.

**Tabla N° 06: Licencias de funcionamiento, entrevista a funcionarios.**

Nombre	Cargo	Respuesta
(Dr. Jesús Luna Ordinola).	Alcalde	Se otorga licencias de funcionamiento a los prestadores de servicios turísticos cuando se solicita, sin generar muchos inconvenientes al empresario local, se le brinda la información y se les da todas las facilidades para que pueda acceder a sacar su licencia. El número no conozco con exactitud, pero puedes verificar en la oficina de rentas de la municipalidad.
(Dr. Edwin Ortiz Arévalo).	Gerente municipal	En lo que respecta a las licencias de funcionamiento se otorgan de manera sencilla tratando siempre de evitar muchos trámites burocráticos, se les brinda información al respecto al tipo de empresa pretende formar, en lo respecta al número desconozco en la oficina de renta se encuentra el número de licencias del 2019.

**Fuente:** Entrevista a los funcionarios de la Municipalidad de Contralmirante Villar (febrero 2020).

En la tabla 6, se hace mención en la entrevista a los funcionarios acerca de las licencias de funcionamiento en la cual ambas autoridades manifiestan que la municipalidad está emitiendo licencias de funcionamiento, a los diferentes establecimientos de diferentes rubros, sin algún inconveniente.

**Tabla N° 07: Licencias de funcionamiento otorgado por la municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en el año 2019.**

OFICINA: RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROV.CONTRAL.VILLAR- ZORRITOS 2019					
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA 2019					
N°	RAZÓN SOCIAL	GIRO PRINCIPAL O ACTIVIDAD A REALIZAR	N°	RAZÓN SOCIAL	GIRO PRINCIPAL O ACTIVIDAD A REALIZAR
1	HOSPEDAJE VERDE MAR POSADA	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS	13	SERVICIOS GENERALES WILIAN	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES
2	AGENCIA DE TURISMO "BOCAPAN ZORRITOS TRAVEL EIRL"	ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES	14	PELUQUERIA-SPA "STILO JOOP SAC"	PELUQUERIA Y OTROS TRATAMIENTOS DE BELLEZA
3	SUCURSAL SERVICIOS DE VIGILANCIA	OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP	15	HOTELES DEL SOL SAC	HOTELES DEL SOL SAC
4	PINO SUR SAC "QERU HOUSE"	HOTELES CAMPAMANETOS Y OTROS	16	OFICINAS ADMINISTRATIVAS CARDUMEN SPORT EIRL	OTROS TIPOS DE ENSEÑANZA NCP
5	RESTAURANT INVERSIONES BELAUDE SAC	RESTAURANTES BARES Y CANTINAS	17	SERVIC EIRL	ACTIVIDAD DE INVESTIGACION Y SEGURIDAD
6	COMERCIAL MARLENE	VENTA AL POR MENOR JUEGOS Y JUGUETES EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS	18	RESTAURANTE-POLLERIA DON JUANILLO	RESTAURANTES-BARES Y CANTINAS
7	MANTAS PACIFICO TROPICAL	ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES EMPRESARIALES Y DE EMPLEADORES	19	PODEROSO CAUTIVO	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES DE VEHICULOS
8	JOSCANA SAC	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA	20	EMPRESA DE TRANSPORTE INTERURBANO TURISTICO	OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VIA TERRESTRE
9	COSTA BEACH EIRL	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS	21	RESTAURANT BOCAPAN	ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MOVIL DE COMIDAS
10	RECIDENCIA MADONA DEL MAR	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA INSTANCIAS CORTAS	22	CAJA HUANCAYO	OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA
11	BODEGA LA PROFE	OTRAS ACTIVIDADES DE TIPO DE SERVICIO NCP	23	RESTAURANT KARAOKE "BLUE DOLPHIN"	ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MOVIL DE COMIDAS
12	SUCURSAL EMPRESA DE SEGURIDAD PROTECCION Y VIGILANCIA "SCORPIO SAC"	ACTIVIDADES DE INVESTIGACION	24	POLLERIA ANTHONY	RESTAURANTES BARES Y CANTINAS

**Fuente:** Elaboración en base a información de la oficina de rentas de la municipalidad (febrero 2020).

En la tabla 07, se registra el número de licencias otorgadas por la municipalidad provincial de Contralmirante Villar, en la cual se han otorgado 24 licencias a establecimientos públicos, dentro de las cuales doce de ellos se les han otorgado a establecimientos del sector turístico, en ello que la gestión tiene que crear las condiciones que permitan una mayor emisión y una mejora en la productividad en cuanto a las licencias de funcionamiento y fiscalizar para estos reunían las condiciones mínimas de funcionamiento.

**Tabla N° 08: Entrevista a funcionarios con respecto a la informalidad en el distrito de Zorritos.**

Nombre	Cargo	Respuesta
(Dr. Jesús Luna Ordinola).	Alcalde	La informalidad está presente en nuestro distrito, y en el turismo más aun, muchos de los prestadores de servicios turísticos no se encuentran registrados en la oficina de rentas y más aún en la propia DIRCETUR. Es un problema que se trataremos de radicar mediante operaciones que llevaremos acaba.
(Dr. Edwin Ortiz Arévalo).	Gerente municipal	Existe la informalidad en todas partes y el distrito no es ajeno a este mal, siempre estamos tratando de combatirlo, es lamentable que hay muchas empresas que no cuentan con licencias de funcionamiento y muchas veces ofrecen pésimos servicios al visitante.

**Fuente:** Entrevista a los funcionarios de la Municipalidad de Contralmirante Villar (enero – febrero 2020).

En la tabla 08, se toca un punto muy importante como la informalidad, en la cual las autoridades manifiestan que existe la informalidad en el distrito, pero que la gestión está trabajando en formalizar muchas de las empresas que no se encuentran registrados en la oficina de rentas.

**Tabla N°09: Entrevista a funcionarios acerca de inventarios turístico.**

Nombre	Cargo	Respuesta
(Dr. Jesús Luna Ordinola).	Alcalde	Sí se trabajó el 2019, en coordinación con la dirección de comercio exterior y turismo Tumbes, (DIRCETUR), en las cuales se han incluido nuevos recursos, y se han quitado como es el caso del tubo que por el momento se encuentra cerrado para el visitante.
(Dr. Edwin Ortiz Arévalo).	Gerente municipal	Si se cuenta con un inventario actualizado de recursos turísticos, se trabajó el 2019 en coordinación con la DIRCETUR.

**Fuente:** Entrevista a los funcionarios de la Municipalidad de Contralmirante Villar (enero – febrero 2020).

En la tabla 09, se hace mención del inventario turístico, en la cual los funcionarios manifestaron que se ha trabajado en la actualización en el 2019, en conjunto con instituciones relacionadas a la actividad turística tales como la dirección de comercio exterior y turismo Tumbes.

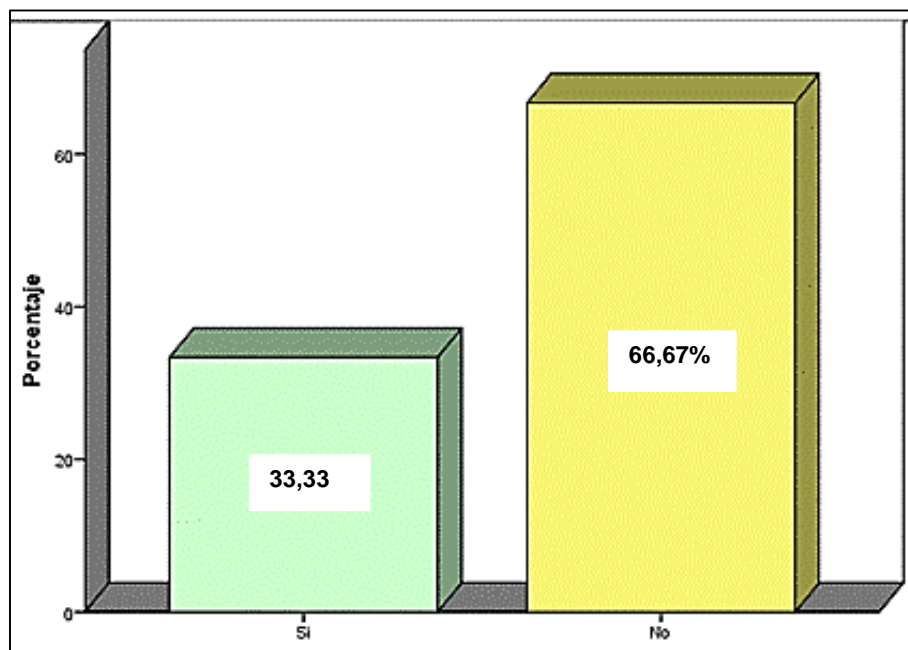
**Tabla N°10: Listado de recursos inventariados en la Provincia de Contralmirante Villar.**

AREA: SUBGERENCIA DE PROMOCION EMPRESARILA Y TURISMO				
MUNICIPALIDAD PROV.CONTRAL.VILLAR- ZORRITOS 2019				
N°	ATRACTIVO	CATEGORÍA	TIPO	SUB TIPO
1	Aguas termales hervideros	Sitios naturales	Aguas minero medicinales	Lodos
2	Playa Acapulco	Sitios naturales	Costa	Playas
3	Playa Bocapán	Sitios naturales	Costa	Playa
4	Playa los Pinos	Sitios naturales	Costa	Playa
5	Playa Zorritos	Sitios naturales	Costa	Playa
6	Playa Puerto loco	Sitios naturales	Costa	Playa
7	Playa Caleta Grau	Sitios naturales	Costa	Playa
8	Primer pozo petrolero	Manifestaciones culturales	Lugares históricos	Otros
9	Los pilares de peña blanca	Sitios naturales	Caída de agua	Cataratas/Cascadas
10	Playa punta sal	Sitios naturales	Costa	Playa
11	Playa punta mero	Sitios naturales	Costa	Playa

**Fuente:** Elaborado a base de información proporcionada por la oficina de la sub gerencia de promoción empresarial y turismo, Zorritos (febrero 2020).

En la tabla 10, se encuentra el listado de los recursos turísticos que cuenta la provincia de Contralmirante Villar, teniendo un total de 11 recursos clasificados y categorizados, son los recursos que se inventariaron el año 2019, en coordinación con la dirección de comercio exterior y turismo de Tumbes (DIRCETUR), y la sub gerencia de promoción empresarial y turismo de la municipalidad Provincial de Contralmirante Villar. Destacando la mayor parte recursos naturales de tipo costa, esto posiciona a la provincia de Contralmirante

Villar con las condiciones para consolidarse como un destino de sol y playa en el norte del país.

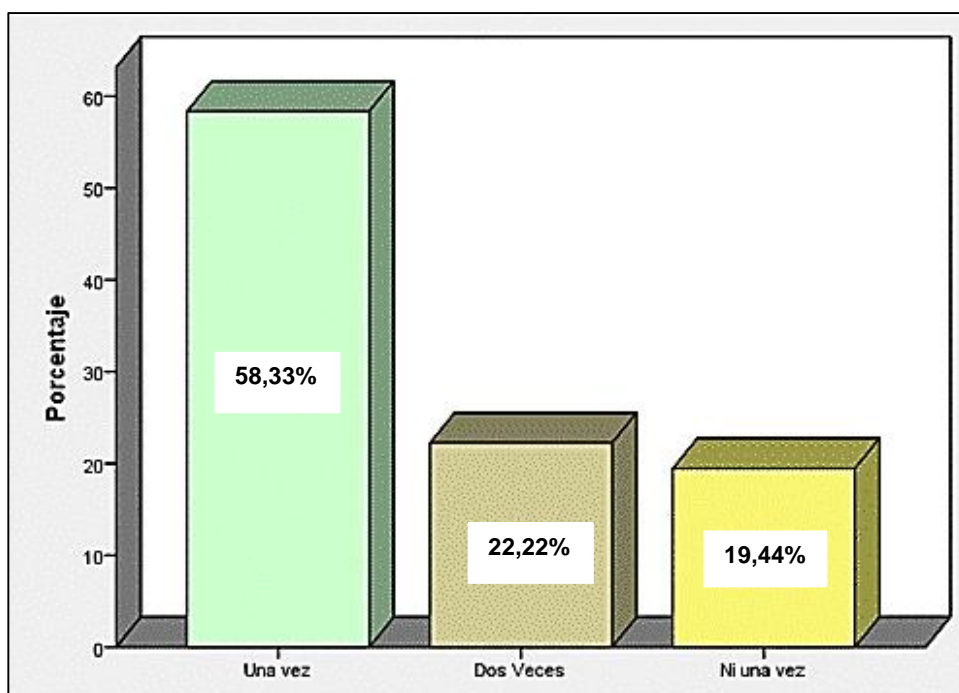


**Figura 01:** Cumplimiento con su función de fiscalizador de servicios públicos locales, opinión empresario local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

La figura 01, el 33.33% del empresario local manifestaron que la gestión local, si ha cumplido con su función de fiscalizador de los servicios públicos locales, mientras que un 66,67 % manifestaron lo contrario.

Al respecto, la figura indica que, en el primer año de gestión del gobierno local, ha desarrollado de manera paulatina su función como fiscalizador de servicios públicos, ya que un porcentaje mayoritario de empresarios locales no han podido percibir el cumplimiento de la gestión local en su función de fiscalizador tal se muestra en la figura.

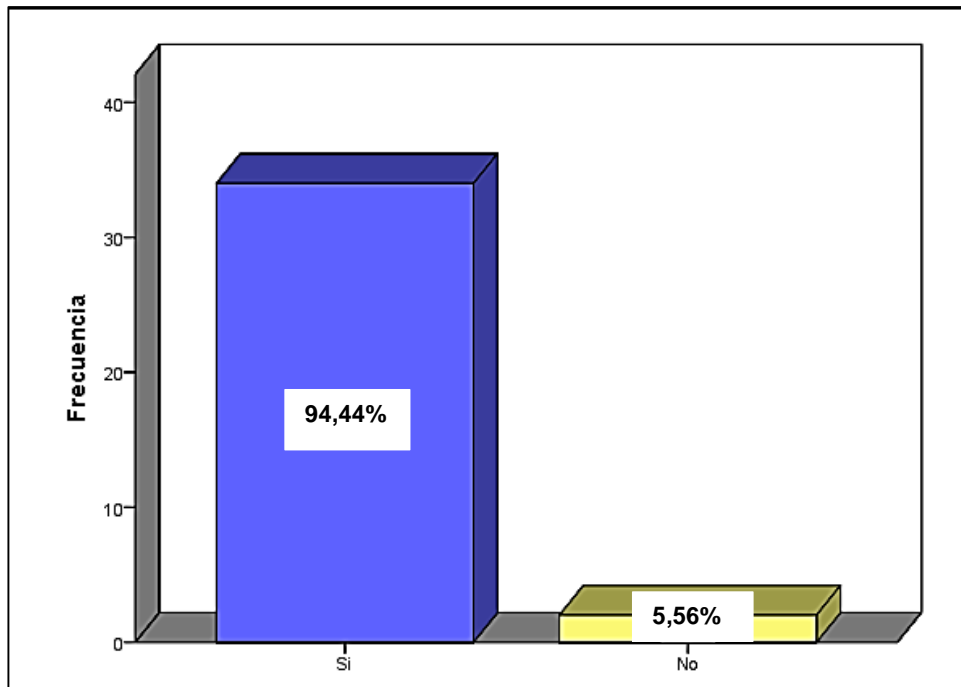


**Figura 02:** Número de veces que han sido supervisados por la gestión local, opinión de empresario local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

La figura N° 02, un 58,33% del empresario local, indicaron que fueron supervisados una sola vez en el primer año de gestión, un 22,22% dos veces y finalmente un 19,44% respondieron que ni una vez fueron supervisados.

Al respecto la gestión en su primer año de gestión refleja según como se observar en la figura, que en su función esencial como es supervisor de los establecimientos públicos de su jurisdicción, ha tenido dificultades ya que se observa que en doce meses de gestión un porcentaje mayoritario de empresarios manifestaron que fueron supervisados una solo vez, la cual es muy preocupante ya que esta función es importante para el buen desenvolvimiento del turismo.



**Figura 03:** Balneario de Zorritos cuenta con suficiente planta turística, opinión empresario local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 03, el 94,44% del empresario local considera que en el balneario de Zorritos cuenta con suficiente planta turística, mientras que un 5,56% manifestaron lo contrario.

Al respecto gran porcentaje de empresarios locales considera que en el balneario de Zorritos cuenta con una planta turística suficiente, sin duda alguna cuenta con las condiciones para ser un centro de distribución turística ya que cuenta con una planta hotelera consolidada tal como lo indica esta población del estudio.

**Para el objetivo específico 2:** Describir el trabajo de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, en términos de promoción turística.

El turismo es un producto intangible que no puede ser transferido de un consumidor a otro, ya que el consumo sucede después de adquirir el producto y el consumidor se basa en la pre-compra de información para tomar sus decisiones porque no tiene opción para ver, revisar, comprar o probar el producto antes. Por lo anterior Saavedra (2004), afirma que la promoción turística “es una actividad integrada por un conjunto de acciones e instrumentos que cumplen la función de favorecer los estímulos para el surgimiento y desarrollo del desplazamiento turístico, así como el crecimiento y mejora de la operación de la industria que los provecha con fines de explotación económica”. Asimismo, Albites Mendoza, (2014), cita a Arens W, (2000), nos comenta que la promoción turística “elemento de mezcla del marketing de una compañía que sirve para informar persuadir y recordarle al mercado el producto o la organización que lo vende con la esperanza de influir en los sentimientos creencias y comportamiento del receptor”.

Por lo consiguiente la promoción en la actualidad resulta un elemento esencial, ya que la promoción turística es una necesidad fundamental para las organizaciones públicas o privadas, este concepto refiere a la difusión de un lugar como destino y señalar las actividades y emprendimientos que se llevan a cabo con la intención de que los potenciales viajeros conozcan los atractivos de un destino y se decidan a planificar una visita. Por ello se emplean distintos instrumentos de comunicación turística los cuales varían según se trate de mercados de consumo o mercados organizaciones.

En este marco se hace referencia a la importancia de la difusión turística de un destino que cuenta con las condiciones para ser promocionado, por lo antes mencionado se describe en lo siguiente las distintas tareas desarrollada por parte de la municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en relación a la promoción turística del balneario de Zorritos.

**Tabla N° 11: Entrevista a funcionarios con respecto a eventos de promoción turística.**

Nombre	Cargo	Respuesta
(Dr. Jesús Luna Ordinola).	Alcalde	Se viene trabajando en ello, además estamos recuperando playas que se encontraban abandonadas y en ellas estamos realizando actividades recreativas, estamos desarrollando eventos en fechas importantes lo desarrollamos en el malecón y otros espacios, en coordinación con otras instituciones como la DIRCETUR, IPERU, CARETUR, etc. Siempre enfocados en emprender el desarrollo del turismo en el distrito, en el 2019 se han llevado a cabo muchas actividades de promoción además de campañas de concientización turística a la población local. Y limpieza de nuestros recursos turísticos.
(Dr. Edwin Ortiz Arévalo).	Gerente municipal	El año 2019 se ha venido desarrollando en fechas estratégicas eventos de promoción turística con el objetivo de impulsar y promover el turismo en el distrito, en el malecón siempre se han desarrollado, destacar que siempre ha concurrido muchos visitantes, sabemos que hay muchas cosas actividades que incrementar estamos trabajando en ello, estamos convencidos que el turismo es una actividad muy importante y estamos cada día trabajando en desarrollarla en el distrito.

**Fuente:** Entrevista a los funcionarios de la Municipalidad de Contralmirante Villar (enero – febrero 2020).

En la tabla 11, los funcionarios manifestaron que se han desarrollado eventos de promoción en el año 2019, en las cuales se han desarrollado en fechas estratégicas, en coordinación con instituciones relacionados a la actividad turística de la región, y que ha recibido la aceptación del visitante y la población local según lo manifestado por los funcionarios.

**Tabla N° 12: Eventos de promoción turística desarrollados en el año 2019.**

<b>UNIDAD EJECUTORA:</b> MUNICIPALIDAD PROV. CONTRAL.VILLAR-ZORRITOS				<b>LINEAMIENTOS DE POLITICA:</b> Ejecución del plan anual de contrataciones programado acorde con el presupuesto institucional														
<b>UNIDAD ORGÁNICA:</b> SUB GERENCIA DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL Y TURISMO.				<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Cautelar los gastos de bienes y servicios ofreciendo una atención oportuna y de calidad.														
				<b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b> elaboración órdenes de compra y de servicios de acuerdo a los requerimientos														
N o	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO ESPERADO	PROGRAMACIÓN ACTIVIDADES												Financiamiento		Responsable
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Recursos ordinarios	Recursos directamente recaudados	Subgerencia de promoción empresarial y turismo
<b>UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES</b>																		
1	Expo feria de artesanía y gastronomía por semana santa.	EVENTOS					X											SG PET
2	Expo feria de artesanía por San Pedro.	EVENTOS						X										SG PET
3	Expo feria de artesanía por fiestas patrias.	EVENTOS							X									SG PET
4	Expo feria de artesanía por Santa clara	EVENTOS								X								SG PET
5	Elaboración continua de publicidad correspondiente al comercio, transporte turístico y promoción turística.	DOCUMENTO		X				X					X					SG PET

**Fuente:** Información brindada por la Subgerencia de promoción empresarial y turismo de la Municipalidad de Contralmirante Villar (febrero 2020).

En la tabla 12, se observa los números de eventos de promoción turística desarrollado en el primer año de gestión de la municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, en ella se puede visualizar que se han desarrollado cuatro eventos de promoción, en la cual al parecer son muy pocos eventos, y se ha elaborado un trámite documentario de elaboración de publicidad correspondiente al comercio, transporte turístico y promoción turístico.

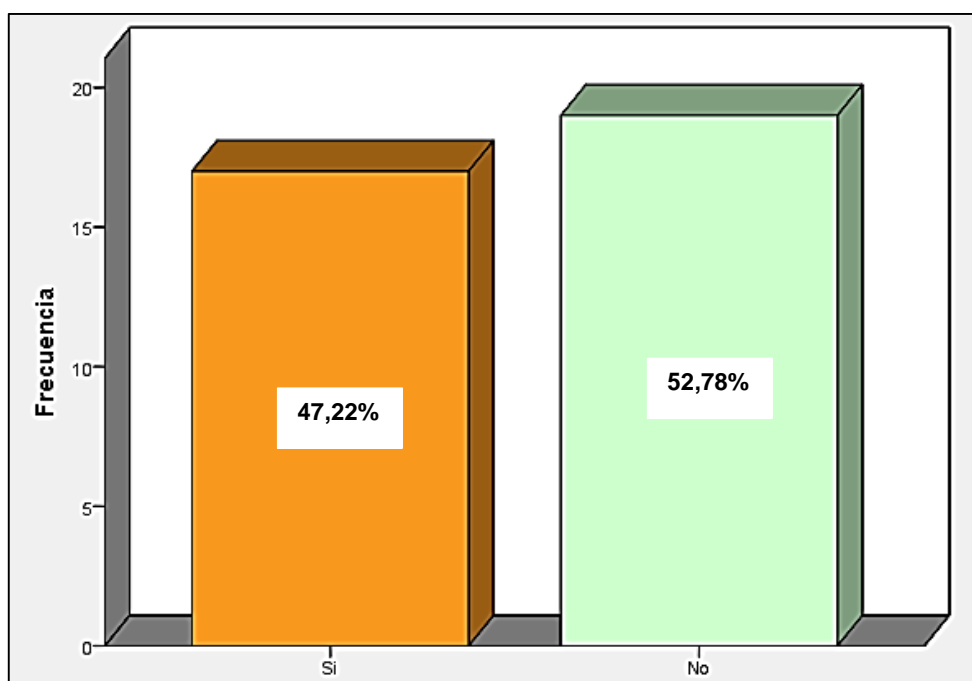
Las ferias son uno de los medios más importantes para promover y comercializar las ofertas de los productos y de los servicios turísticos, por lo que es importante implementar variadas estrategias de comunicación, en la tabla se observa que se han realizado eventos de muy poca relevancia en el primer año de gestión.

**Tabla N° 13: Medios de promoción y plan de marketing, entrevista a funcionarios.**

Pregunta	Cargo	Respuesta
Medios de promoción.	Alcalde	Los medios de promoción que utilizamos tenemos paneles, folletos, redes sociales y también prensa televisiva. En las cuales damos a conocer los diferentes eventos que desarrollamos en bien del turismo en nuestro distrito.
	Gerente municipal	Redes sociales, pagina web de la municipalidad, folletos, trípticos, y también en algunos casos por la televisión regional.
Plan de marketing	Alcalde	Lamentablemente no contamos con un plan de marketing, estamos enfocando en mejorar las cosas básicas como servicios y mejorar nuestro producto turístico, para luego recién empezar a promocionar a nivel nacional y extranjero.
	Gerente municipal	En lo que respecta al plan de marketing, ahora no se cuenta con un plan de marketing, esperemos que pronto lo tengamos, lo voy plantear en siguiente sesión ante el consejo que tengamos con el alcalde.

**Fuente:** Entrevista a los funcionarios de la Municipalidad de Contralmirante Villar (enero – febrero 2020).

En la tabla 13, tenemos las respuestas de los funcionarios a lo referente a medios de promoción turística y plan de marketing, ambos manifestaron que por lo general los medios que utilizan son medios tradicionales (redes sociales y medios como folletos, trípticos etc.). Si bien es cierto que estos medios son los más frecuentes que se utilizan hoy en día, mas sin embargo se tiene que elaborar un conjunto de ideas, planes enfocados a la promoción de los recursos turísticos, y para ello se requiere de un instrumento de gestión como un plan de marketing que según lo manifestaron los funcionarios hasta la fecha no se cuenta.

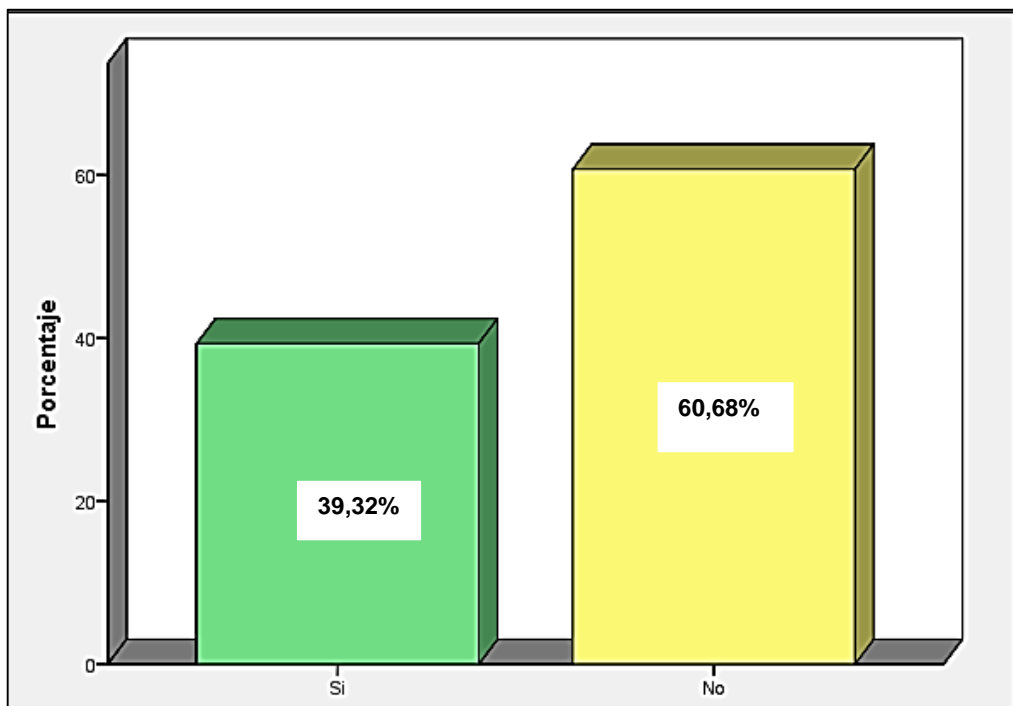


**Figura 04:** Eventos de promoción turística en el balneario, opinión empresario local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

La figura N°04, el 47,22% de empresarios locales manifestaron que la gestión local ha desarrollado eventos de promoción turística, mientras que el 52,78% manifestaron que la municipalidad no ha desarrollado eventos de promoción turística en el balneario.

Al respecto en la figura se tiene un porcentaje casi equilibrado no existe un gran margen de diferencia entre ambas apreciaciones, por lo que es evidente que la gestión local en su trabajo de promoción no ha podido involucrar a gran parte del sector privado, ya que observa que un porcentaje mayoritario no ha podido percibir trabajos de promoción turística por parte de la gestión local.



**Figura 05:** *Eventos de promoción turística, opinión población local.*

**Fuente:** *Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).*

La figura 05, el 39,32% de la población local manifestaron que la municipalidad si ha desarrollado eventos de promoción turística, mientras que un 60,68% manifestaron que la municipalidad no ha desarrollado eventos de promoción turística en el balneario en el año 2019.

Al respecto la población local en un gran porcentaje no ha apreciado que la gestión local ha desarrollado eventos de promoción que impulse el turismo en el balneario, Los eventos que se han desarrollado por parte de la gestión local, no ha llegado

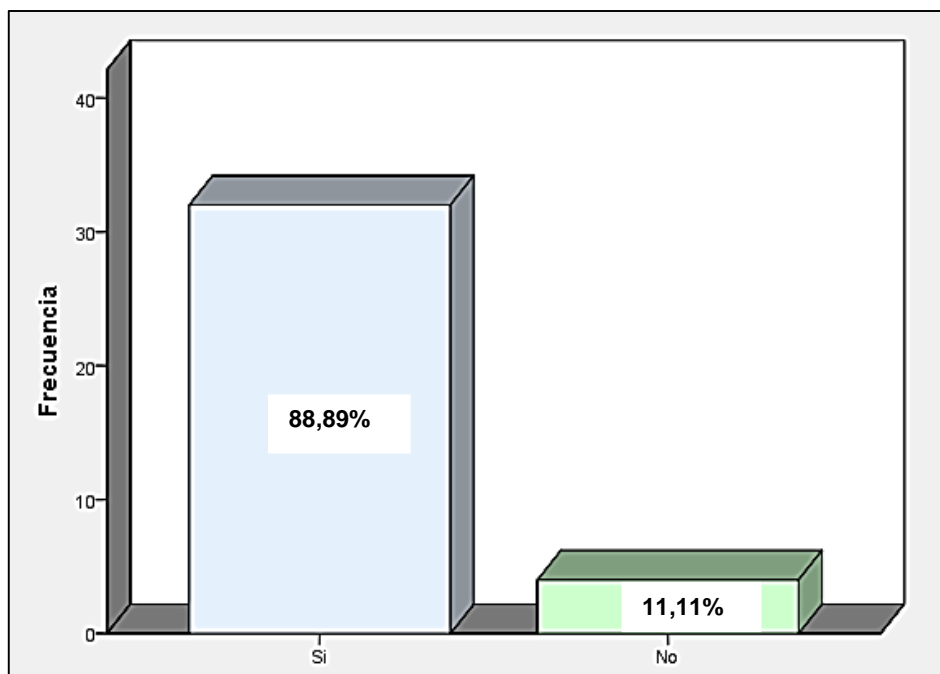
hacer percibido por la mayoría de la población local del balneario de Zorritos, esto quizá se deba a los pocos eventos que se ha desarrollado en el año 2019 (ver tabla N°12).

**Tabla N°14: Condiciones de los recursos turísticos, entrevista a funcionarios.**

Nombre	Cargo	Respuesta
(Dr. Jesús Luna Ordinola).	Alcalde.	Claro que sí, nuestro distrito cuenta con recursos muy importantes para el visitante. Nuestras playas han sido certificados por DIRESA como playas saludables.
(Dr. Edwin Ortiz Arévalo).	Gerente municipal.	El distrito cuenta con recursos turísticos que se encuentran ahora en muy buenas condiciones para ser visitadas, las playas se encuentran certificadas como saludables.

**Fuente:** Entrevista a los funcionarios de la Municipalidad de Contralmirante Villar (enero – febrero 2020).

En la tabla 14, ambos funcionarios manifestaron que los recursos turísticos, con las que cuenta el distrito de Zorritos, se encuentran en las mejores condiciones para ser visitadas, resaltaron que, en todas las playas del norte del país, las únicas saludables son las playas de Zorritos, según la dirección regional de salud Tumbes, además resaltaron que los recursos se cuentan clasificados y categorizados tal como se puede observar (ver tabla N° 10).

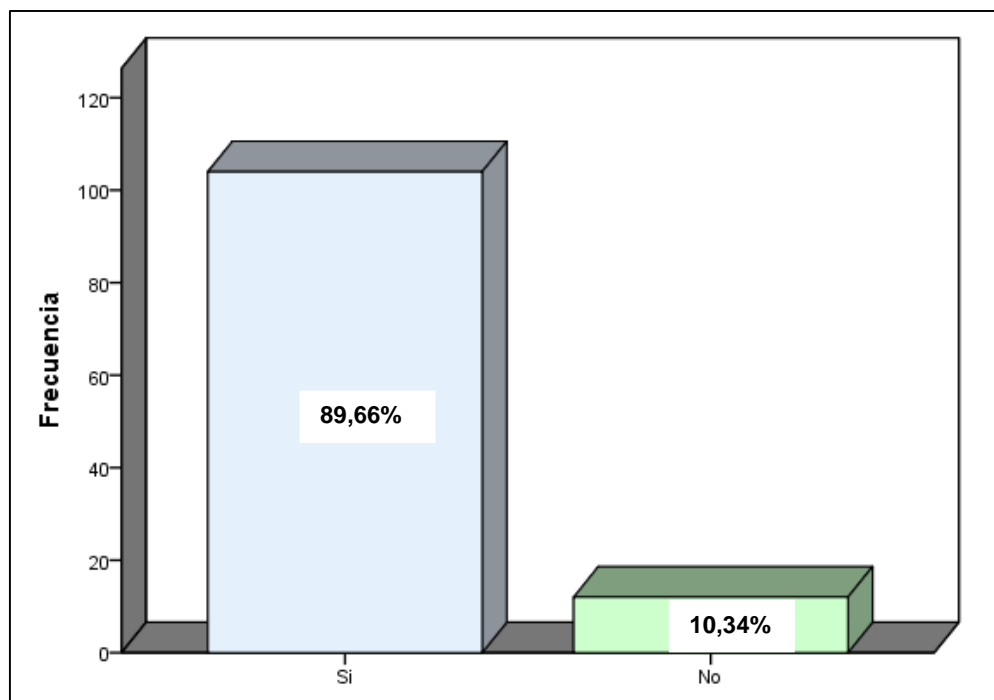


**Figura 06:** Recursos turísticos se encuentran en buenas condiciones, opinión de empresario local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

La figura 06, el 88,89% del empresario local considera que los recursos turísticos, se encuentran en las mejores condiciones para ser visitados, mientras que 11,11% manifiestan lo contrario.

Al respecto un gran porcentaje de empresarios locales, manifestó que los recursos turísticos se encuentran en las mejores condiciones para recibir al visitante, por lo que es necesario que el gobierno local realice trabajos de promoción de los recursos del distrito.



**Figura 07:** Los recursos turísticos se encuentran en buenas condiciones, opinión población local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 07, el 89,66% de la población local manifiesta que los recursos turísticos con las que cuenta el Distrito de Zorritos se encuentran en buenas condiciones, mientras que un 10,34% de ellos manifestaron lo contrario.

Al respecto un gran porcentaje de la población local al igual que el empresario local, manifestaron que los recursos del Distrito de Zorritos se encuentran en buenas condiciones, esto se conoce de cerca porque ambas poblaciones a menudo visitan los principales recursos turísticos del distrito.

**Para el objetivo específico 3:** Determinar la percepción de la población local con respecto a la aceptación de la gestión turística municipal del distrito de Zorrito.

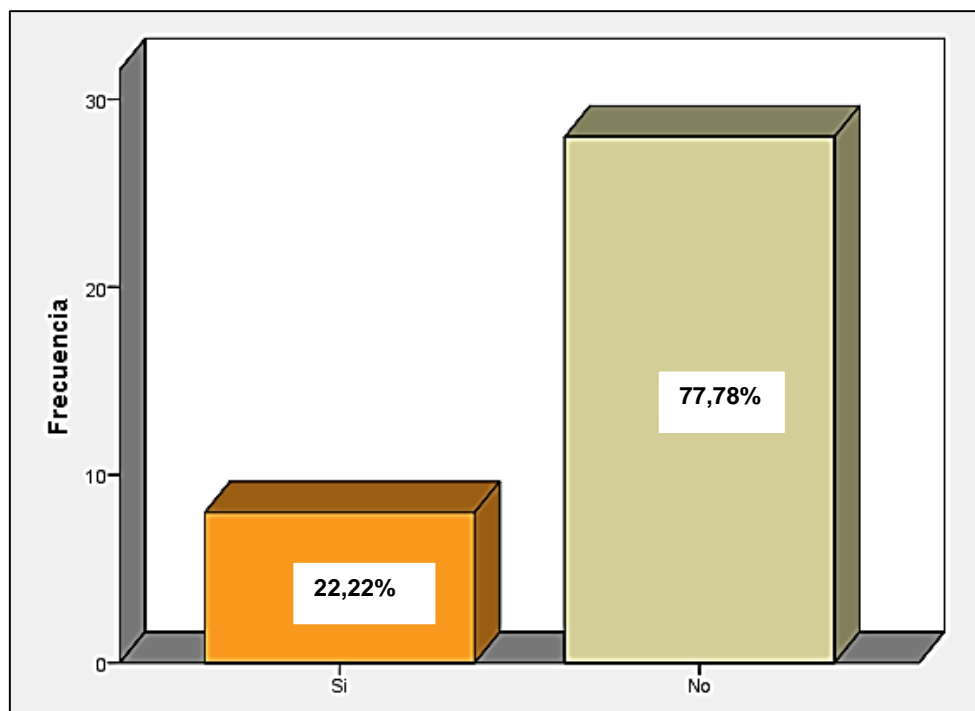
Sin duda la gestión municipal es la base para el desarrollo económico y social, por ello los municipios son el principal impulsor del turismo, en la cual enmarca su función de promover el desarrollo sostenible, fomento de una planificación local a través de diferentes acciones concretas que conlleven a alcanzar objetivos y metas planteadas.

Por lo antes señalado también cabe mencionar el rol muy importante de la población local, ya que son las primeras personas que tiene contacto con el visitante, en diferentes acciones tales como transporte, alimentación, hospedaje etc. Por ello la participación de la población local debe ser evidente en la actividad turística, de ahí enmarca la importancia que puede desempeñar en la mejora de la calidad de vida, de cada uno de ellos, al respecto Marinus, (2010), señala “La población local misma directa o indirectamente se involucra en las actividades turísticas, no tan solo forma parte del atractivo turístico si no desempeñar un papel en la prestación de servicios al abrir diferentes medios para alcanzar a los turistas servicios por medio de pequeños proyectos (tiendas, guías, folklor o artesanías)”.

Sin duda la población desde hace un tiempo dejó de ser un observador de la actividad turística, en la cual antes se tenía una población que solamente veía pasar a los turistas por su puerta, sin tener ningún contacto con ellos, ahora se tiene una comunidad que se encuentra más involucrada en las actividades económicas de su comunidad. Por ello los representantes de los gobiernos locales deben brindarles las herramientas y conocimientos necesaria, esto es importante porque con previos conocimientos de la población va estar predispuesta a involucrase en el desarrollo del turismo y colaborar con la gestión del gobierno local.

Por ello la población local se convierte en unos excelentes observadores de sus gobernantes locales, exigiendo muchas veces grandes inversiones de

infraestructura y las mejores condiciones en servicios básicos, para la mejora de la calidad de vida, en ese sentido es importante conocer la percepción de la población local sobre la gestión del turismo en el balneario de Zorritos en año 2019, a continuación, se presenta información obtenida en campo.

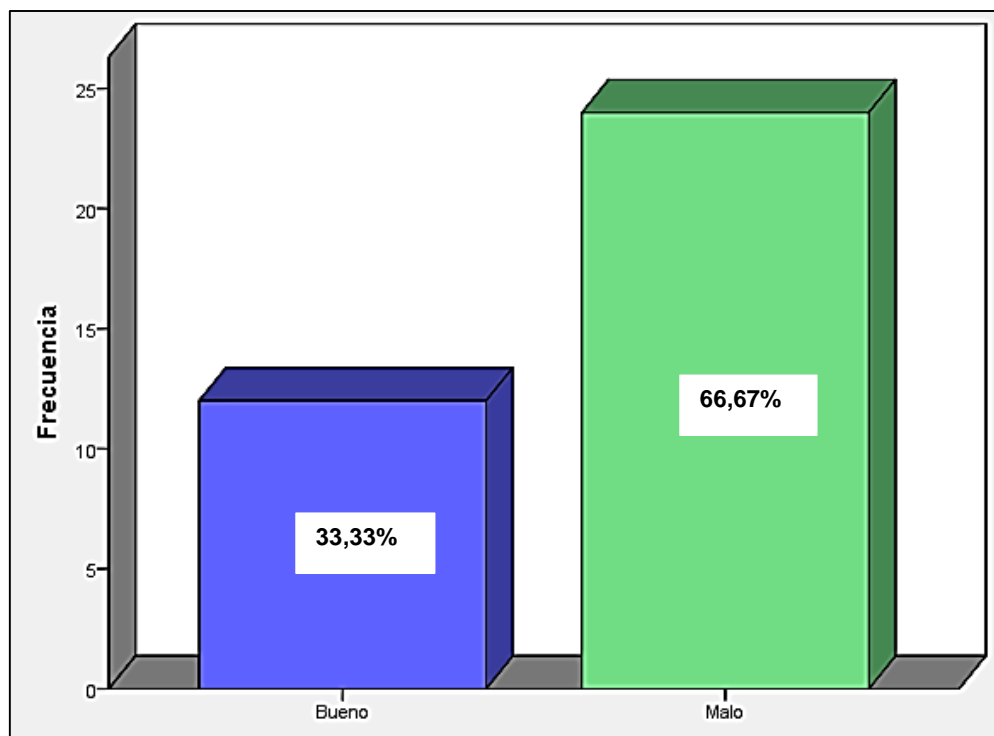


**Figura 08:** Conocimiento de la gestión turística, opinión de empresario local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 08, el 22,22% del empresario local, si ha tenido conocimiento de la gestión turística municipal, mientras que un 77,78% de ellos manifiestan que no conocieron de la gestión turística municipal.

Al respecto un mayor porcentaje de empresarios locales no conocieron de la gestión turística del gobierno local en su primer año de gestión.

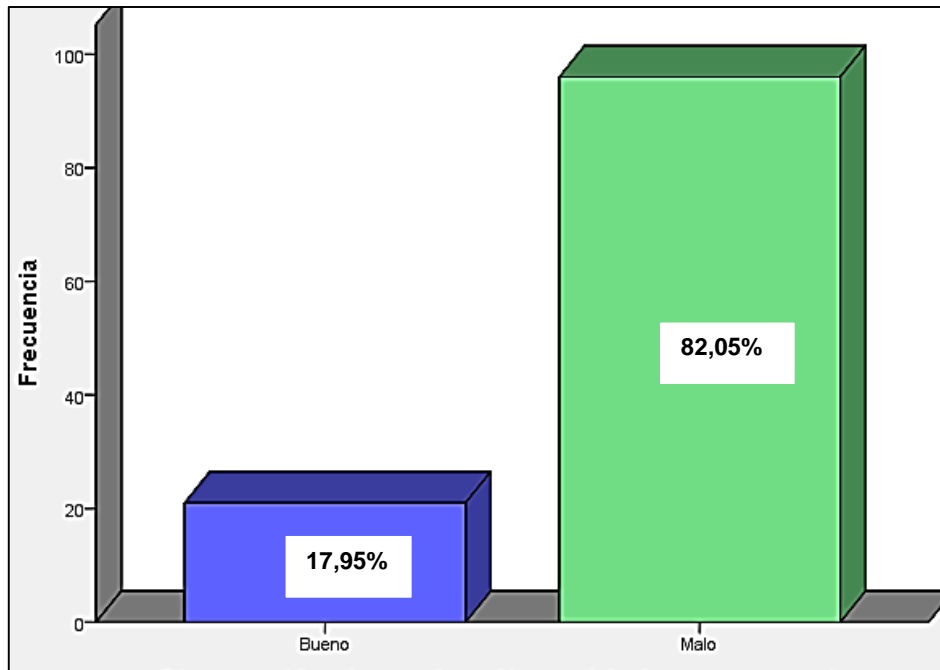


**Figura 09:** La gestión turística, opinión empresario local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 09: se observa que el 33,33% del empresario local aprueba la gestión turística del gobierno local, mientras que un 66,67% la desaprueba la gestión turística del gobierno local.

Al respecto se observa que en un mayor porcentaje del sector privado desaprueba la gestión turística local en su primer año de gestión, según lo manifestado no han recibido conocimientos y herramientas de apoyo en mejora de sus servicios por parte de la gestión turística local.

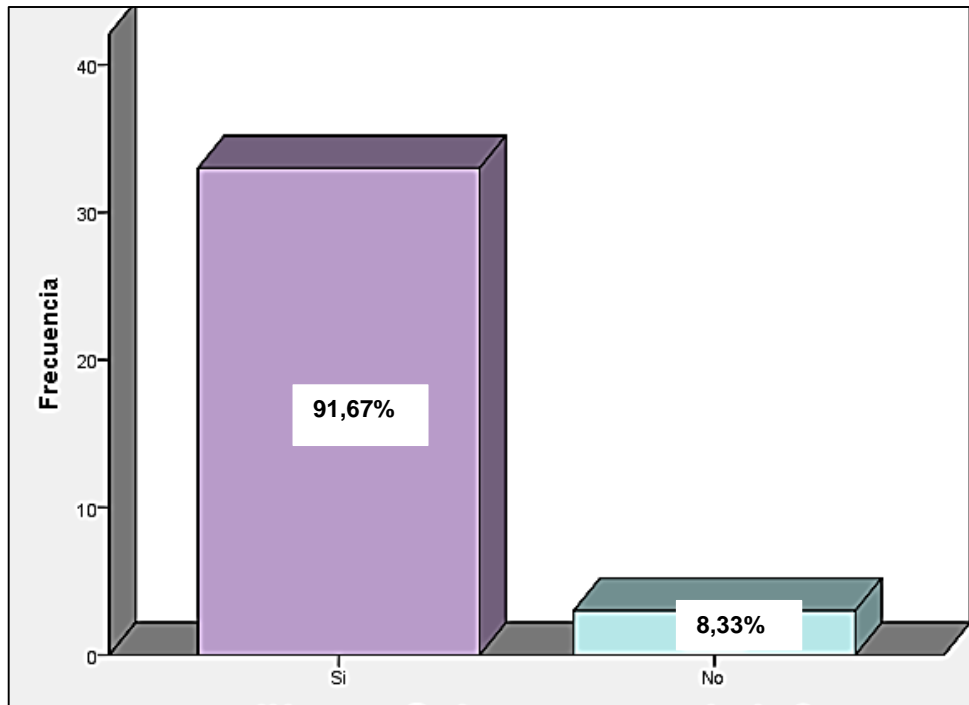


**Figura 10:** Gestión turística, opinión población local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 10, se tiene que un 17,95% de la población local aprueba la gestión turística, mientras que un 82,05% desaprueba la gestión turística local.

Al respecto se observa que un gran porcentaje de la población local al igual que el empresario local, ambas poblaciones desaprueban la gestión turística local en cuanto al trabajo que ha desempeñado en su primer año de gestión.

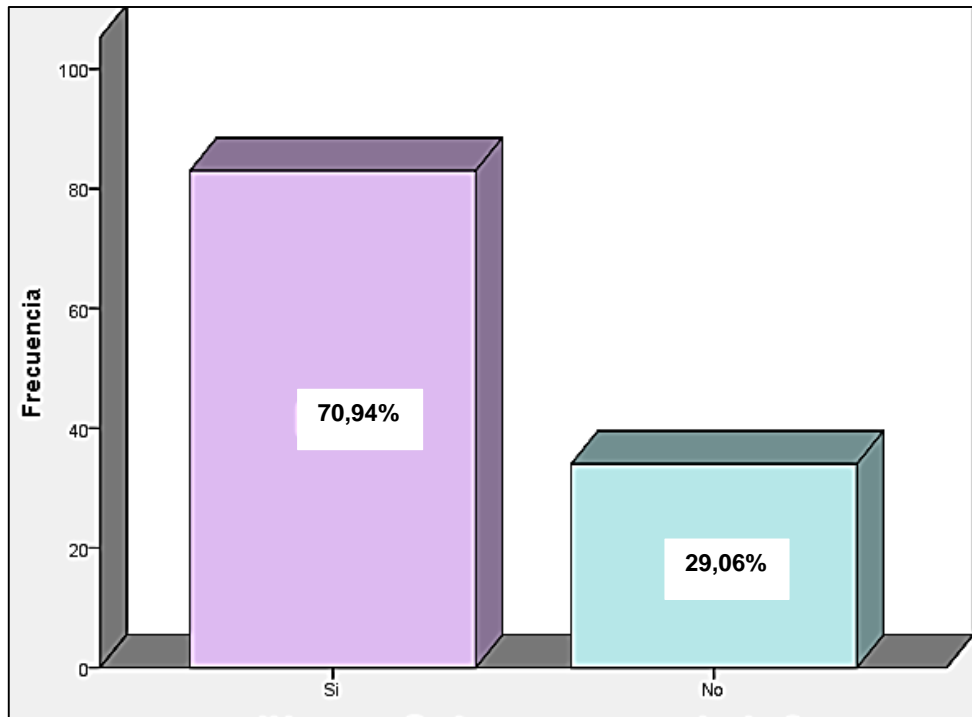


**Figura 11:** El balneario es seguro para el turista, opinión empresario local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 11, el 91,67% del empresario local percibe que el distrito es seguro para el visitante, mientras que un 8,33% de los empresarios opina que el distrito no es seguro para el visitante.

Al respecto se observa que un gran porcentaje del empresario local, concibe que el distrito es seguro para el turista, solo un pequeño porcentaje afirma lo contrario, según lo manifestado por los propietarios de los establecimientos son pocos los acontecimientos de robo que se han suscitado en el balneario.

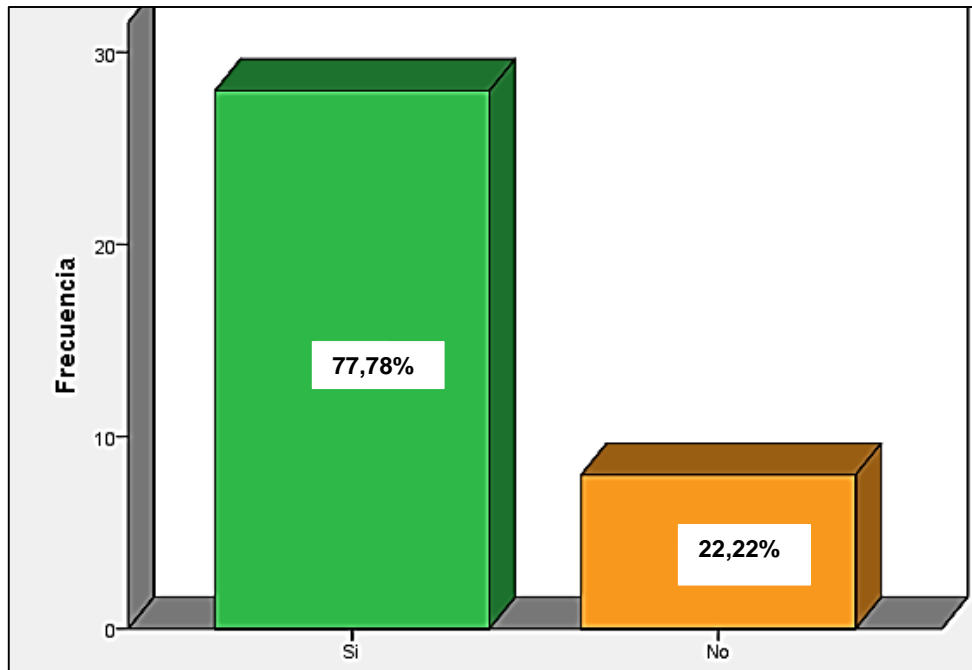


**Figura 12:** El balneario es seguro para el turista, opinión de población local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 12, un 70, 94% de la población local percibe que el balneario es seguro para el turista, mientras que un 29,06% de la población percibe que el balneario es inseguro para el visitante.

Al respecto un porcentaje considerable de la población local percibe que el balneario de Zorritos es seguro, solo un pequeño porcentaje afirma lo contrario, por ello se afirma que, según lo manifestado, tanto por la población local y el empresario local ambos afirman con un porcentaje considerable que el balneario es seguro.

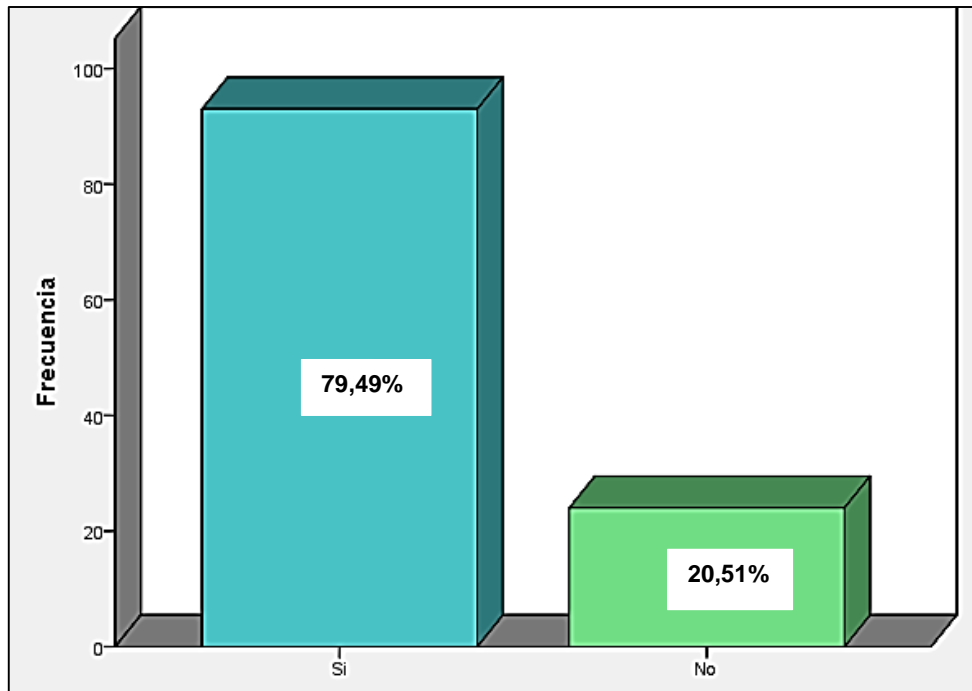


**Figura 13:** Limpieza pública en el balneario, opinión de empresario local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 13, un 77,78% del empresario local opina que la limpieza pública en el balneario se viene atendiendo de manera adecuada, mientras que un 22,22% de empresario local opina lo contrario.

Al respecto el empresariado local se siente satisfecho con el servicio de limpieza que ha desarrollado la gestión local en el balneario en su primer año de gestión.



**Figura 14:** Limpieza pública se está atendida de manera adecuada en el balneario, opinión población local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 14, un 79,49% de la población local manifestaron que se viene desarrollando de manera adecuada la limpieza pública en el balneario, mientras que un 20,51% de la población local manifestaron que la gestión local no viene atendiendo de manera adecuada el servicio de limpieza en el balneario.

Al respecto la población del distrito de Zorritos, un porcentaje considerable manifestó que la gestión local, ha atendiendo el servicio de limpieza en el balneario, al igual que los empresarios locales ambas poblaciones de la investigación señalaron que se ha desarrollado de manera apropiado la limpieza en el balneario de Zorritos.

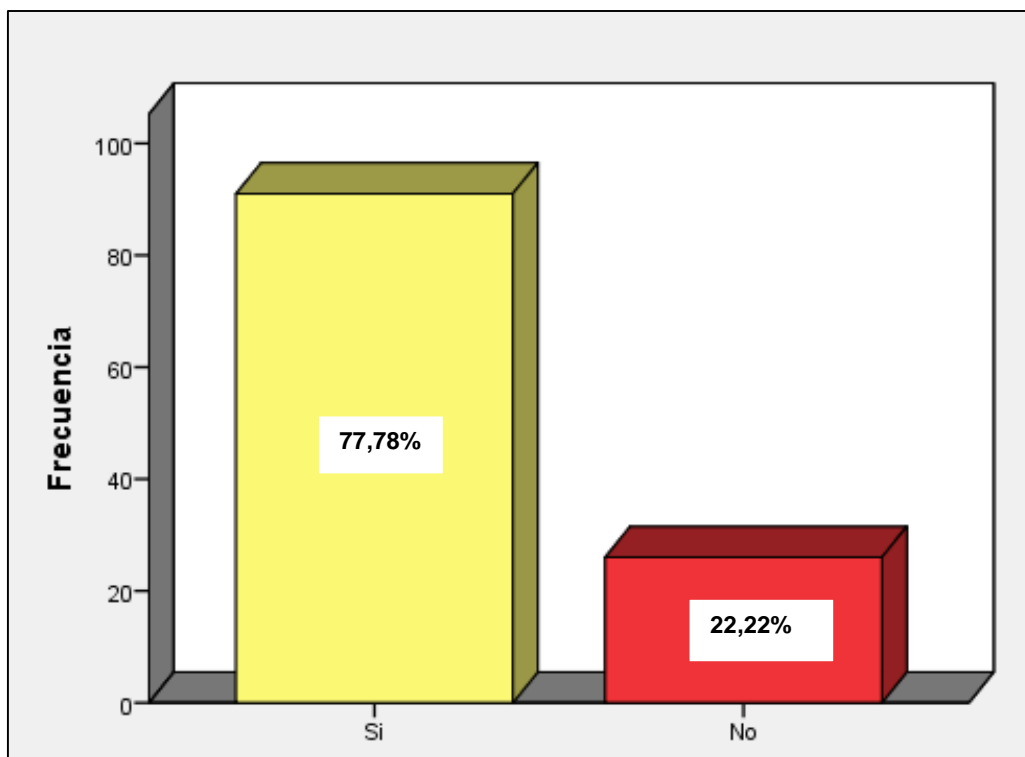
**Tabla N° 15: Entrevista a funcionarios con respecto a la atención de servicios básicos en el balneario.**

Nombre	Cargo	Respuesta
(Dr. Jesús Luna Ordinola).	Alcalde.	Uno de los objetivos de la gestión es desarrollar el turismo, para ello estamos solucionando los problemas más latentes en el distrito como son el manejo de residuos sólidos, agua potable, en manejo de las aguas hervidas, trabajar en la cultura turística de la población local, en lo que respecta al servicio de agua potable estamos desarrollando un proyecto en conjunto con OTAS TUMBES, en la cual ya se encuentra en expediente técnico, la ejecución ya empezara a ejecutar en los próximos meses, el segundo proyecto que tenemos es el reemplazo de las redes de agua potable y alcantarillado, además de la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales, se está elaborando ya el perfil luego se elaborara el expediente técnico, y en lo que respecta a los demás servicios estamos atendiendo de la mejor manera posible los servicios de limpieza tenemos un gran personal que se esfuerza día a día para mantener limpias las calles y nuestras playas, en lo que respecta seguridad tenemos un gran equipo de hombres y mujeres que velan por la seguridad del distrito.
(Dr. Edwin Ortiz Arévalo).	Gerente municipal.	Los servicios básicos en el distrito se vienen atendiendo de la mejor manera, conocemos que, para el desarrollo del turismo en cualquier parte del mundo, se tiene que atender primero los servicios básicos como seguridad, limpieza, energía eléctrica, agua potable y estamos trabajando en ello. En lo que respecta en el servicio de agua potable el distrito tiene un poco de dificultad y eso no es de ahora, sino de muchos años atrás, lamentablemente las gestiones anteriores no se han preocupado por solucionar el problema, en esta gestión estamos tratando de solucionar este problema, por ello estamos desarrollando un proyecto en conjunto con OTAS TUMBES, en la cual ya lo tenemos en expediente técnico, y que este año se ejecutara con este proyecto se pretender solucionar en parte el problema del agua potable en el distrito de Zorritos.

**Fuente:** Entrevista a los funcionarios de la Municipalidad de Contralmirante Villar (enero – febrero 2020).

En la tabla 15: ambos funcionarios resaltan que se está trabajando en mejorar los servicios básicos, ambos coinciden que el problema principal del distrito es el servicio de agua potable, y que al respecto se va a desarrollar un proyecto que se encuentra en expediente técnico y que se pondrá en marcha en los meses próximos del presente año, con la finalidad de poder atender de manera oportuna el servicio de agua potable, además los funcionarios señalan la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales, con la finalidad de generar un menor impacto de contaminación en el distrito.

En lo que respecta a los servicios como seguridad y limpieza, manifestaron los funcionarios que se vienen atendiendo de la mejor manera, los servicios señalados y que se cuenta con gran equipo que viene trabajando en brindar seguridad y mantener limpias los espacios urbanos del balneario, los representantes del gobierno local consideran que el turismo es una actividad dinamizadora de la economía, y de los impactos positivos que puede generar en la mejora de calidad de vida de la población local.

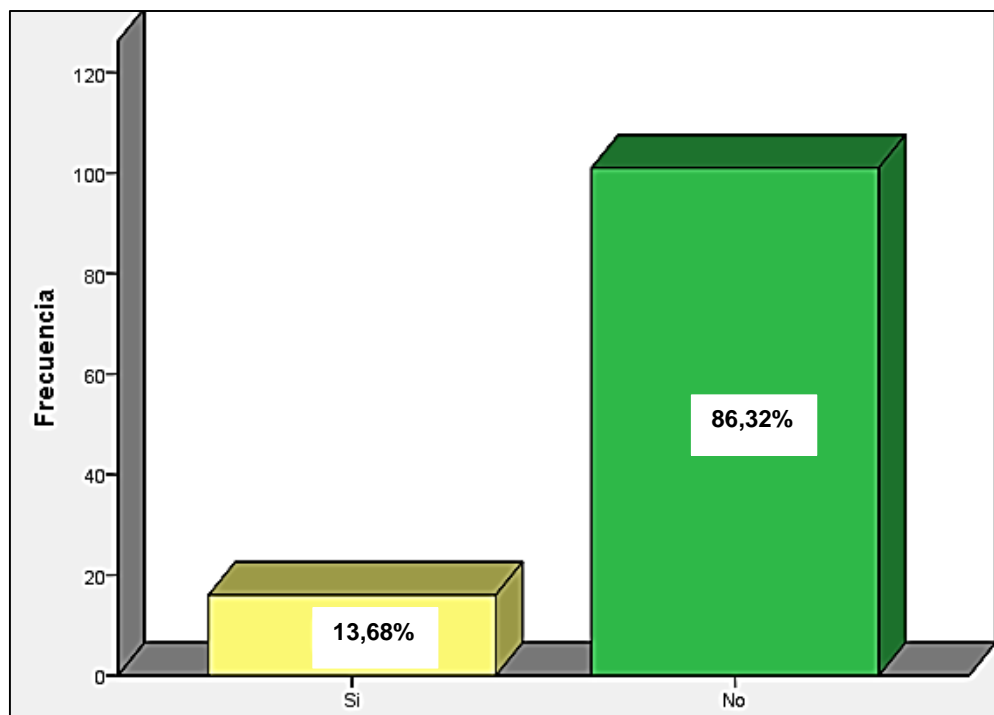


**Figura 15:** Atención de servicios básicos en el distrito, opinión población local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 15, se puede observar que un 77,78% de la población local opina que los servicios básicos se vienen atendiendo de manera adecuada, mientras que un 22,22% de la población local opina que los servicios no se están atendiendo de manera adecuada.

Al respecto se puede señalar que un gran porcentaje se siente satisfecho con la prestación de los servicios básicos que ha realizado la gestión local, tan solo un pequeño porcentaje se encontraron insatisfechos con respecto a la atención de servicios básicos.

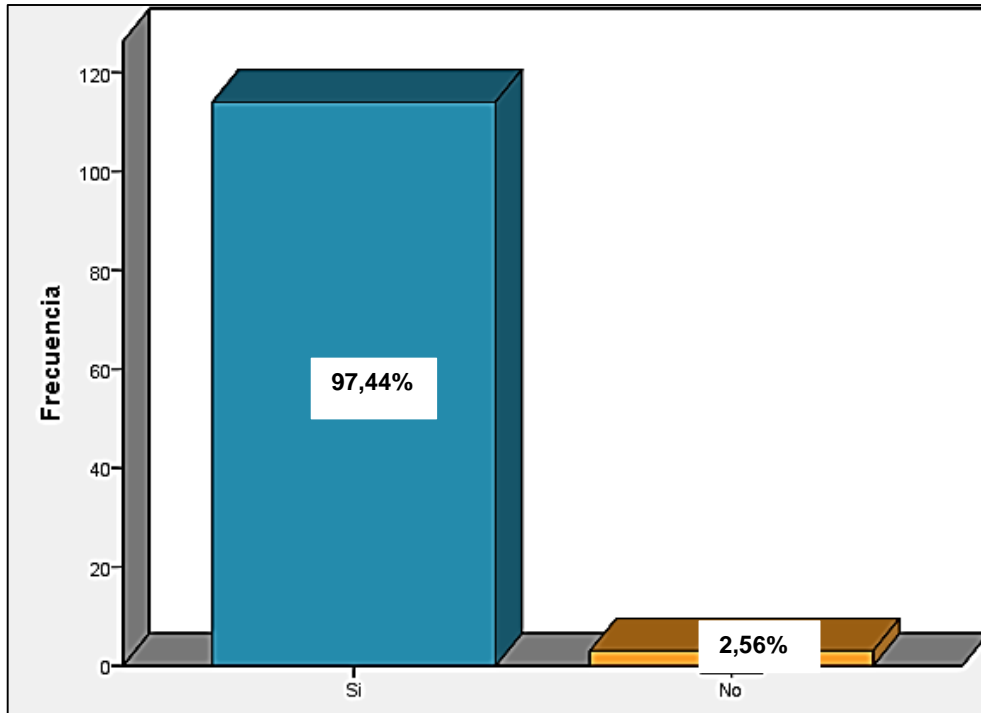


**Figura 16:** Atención de servicio de agua potable en el distrito de Zorritos, opinión población local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 16, se observa que un 13,68% de la población local manifestó que cuenta con el servicio de agua potable todos los días en su vivienda, mientras que un 86,32% de la población local manifestó no contar con el servicio de agua potable todos los días en su vivienda.

Al respecto a lo anterior un gran porcentaje de la población local, manifestó que el servicio de agua potable en el distrito, no se encuentra atendida de manera adecuada, según lo manifestado por la población local el servicio es un gran problema que vienen aquejando desde hace mucho tiempo, y que hasta la fecha no se ha podido solucionar.

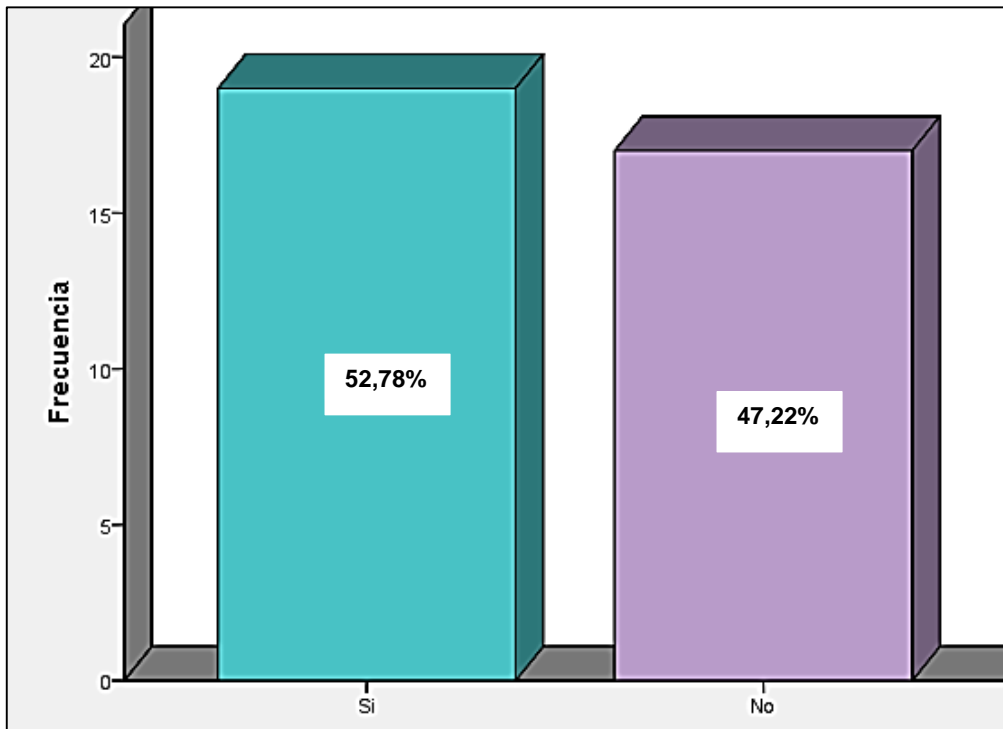


**Figura 17:** Atención en el servicio de energía eléctrica, opinión población local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 17, se tiene que un 97,44% de la población local manifestó que cuenta con energía eléctrica en su vivienda sin ningún inconveniente, mientras que un 2,56% de la población manifestó que ha tenido inconvenientes con la energía eléctrica en su vivienda.

Al respecto se afirma que el servicio de energía eléctrica por lo menos en la parte céntrica del balneario se viene desarrollando sin ningún inconveniente, ya que un gran porcentaje de la población local así lo manifestó, y tan solo un pequeño porcentaje manifestó lo contrario.



**Figura 18:** Servicio básicos en los establecimientos de servicios turísticos en el balneario, opinión empresario local.

**Fuente:** Registro de Encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 18, tenemos que 52,78% de los empresarios opinan que han tenido dificultad con los servicios básicos en sus establecimientos, mientras que un 47,22% de los empresarios manifestaron que no se les ha presentado inconveniente con los servicios básicos en sus establecimientos.

En la figura se observa que no existe un gran margen de diferencia entre una respuesta con la otra, al respecto se puede indicar que la dificultad que siempre se les ha presentado según lo manifestado por este actor local ha sido el servicio de agua potable.

**Tabla N° 16: Participación del empresario local en la actividad turística.**

Nombre	Cargo	Respuesta
(Dr. Jesús Luna Ordinola).	Alcalde	Claro que sí, cada vez que hemos llevado a cabo eventos importantes se ha invitado a restaurantes y hoteles para que formen parte de ello, estamos convencidos que el turismo se desarrolla en conjunto involucrando a todos los sectores ya que cada uno de ellos juega un papel muy importante en el desarrollo del turismo en nuestro distrito de Zorritos.
(Dr. Edwin Ortiz Arévalo).	Gerente municipal	Se desarrollando eventos en coordinación con el empresario local mediante invitaciones para participar en eventos gastronómicos, y también se vienen coordinaciones en temas de capacitaciones. El empresario local y la población local siempre ha concurrido a nuestros eventos.

**Fuente:** Entrevista a los funcionarios de la Municipalidad de Contralmirante Villar (enero – febrero 2020).

En la tabla 16, los funcionarios de la gestión local, manifiestan que se ha trabajado y se viene desarrollando diferentes actividades con los prestadores de servicios turísticos, tales como establecimientos de hospedaje y alimentación, mediante actividades como capacitación de atención al cliente, capacitación de buenas prácticas entre otras actividades.

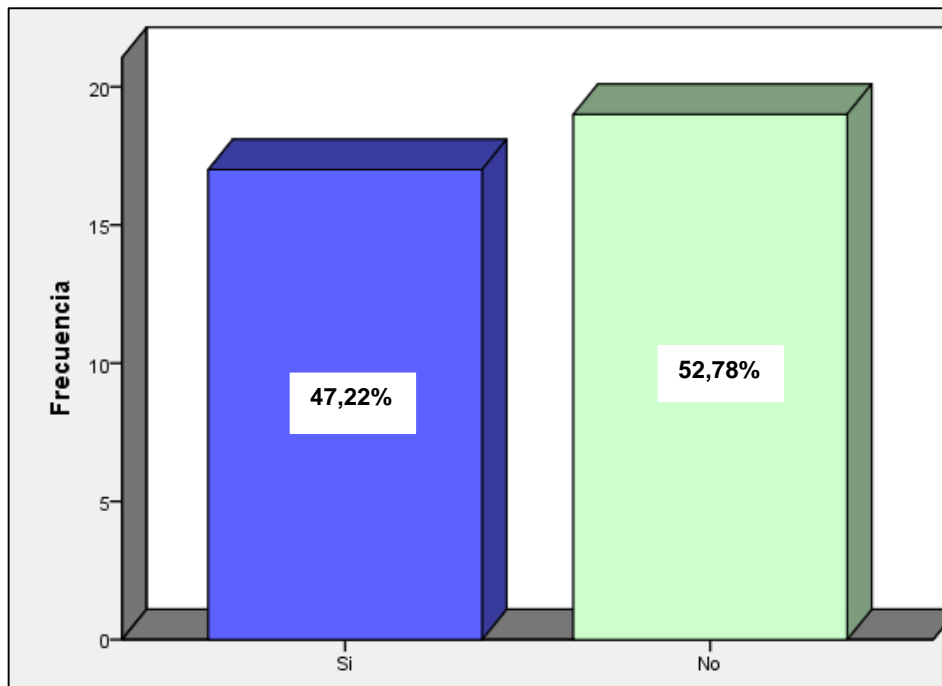
**Tabla N° 17: Actividades desarrolladas por la subgerencia de promoción empresarial y turismo con prestadores de servicios turísticos en el año 2019.**

<b>UNIDAD EJECUTORA:</b> MUNICIPALIDAD PROV. CONTRAL.VILLAR-ZORRITOS				<b>LINEAMIENTOS DE POLITICA:</b> Ejecución del plan anual de contrataciones programado acorde con el presupuesto institucional														
<b>UNIDAD ORGÁNICA:</b> SUB GERENCIA DE PROMOCIÓN EMPRESARIAL Y TURISMO.				<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Cautelar los gastos de bienes y servicios ofreciendo una atención oportuna y de calidad.														
				<b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b> elaboración órdenes de compra y de servicios de acuerdo a los requerimientos														
N o	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	RESUL TADO ESPER ADO	PROGRAMACIÓN ACTIVIDADES												Financiamiento		Responsable
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Recursos ordinarios	Recursos directamente recaudados	Subgerencia de promoción empresarial y turismo
<b>UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES</b>																		
1	Campaña de sensibilización para mejor servicio turístico a agencias de viaje, empresa de taxi, combis, mototaxis y otros vehículos (cursos, talleres, capacitaciones y otros).	ACTIVIDAD			X		X						X			X		SG PET
2	Campaña de sensibilización para personas que expenden diversos productos dentro del mercado Municipal,	ACTIVIDAD			X		X						X			X		SG PET

	tiendas, bodegas, restaurantes y hoteles de la provincia (cursos, talleres, capacitaciones y otros).																	
3	Cursos de buenas prácticas y certificación de calidad turística para hoteles y restaurantes, en coordinación con DIRCETUR, MINCETUR y CENFUTUR.	ACTIVIDAD					X						X					SG PET
4	Capacitación para guías turísticos.	ACTIVIDAD											X					SG PET

**Fuente:** Elaborado en base información brindada por la Subgerencia de promoción empresarial y turismo de la Municipalidad de Contralmirante Villar (febrero 2020).

En la tabla 17, se muestran las actividades desarrolladas por la sub gerencia de promoción empresarial y turismo de la municipalidad provincial de Contralmirante Villar, en la cual se observan cuatro actividades que se han desarrollado en el año 2019, se han llevado a cabo campañas de sensibilización, cursos de buenas prácticas, capacitaciones entre otros, con los establecimientos prestadores de servicios turísticos, en coordinación con instituciones relacionadas a la actividad turística, según información proporcionada por la oficina de sub gerencia de promoción empresarial y turismo.



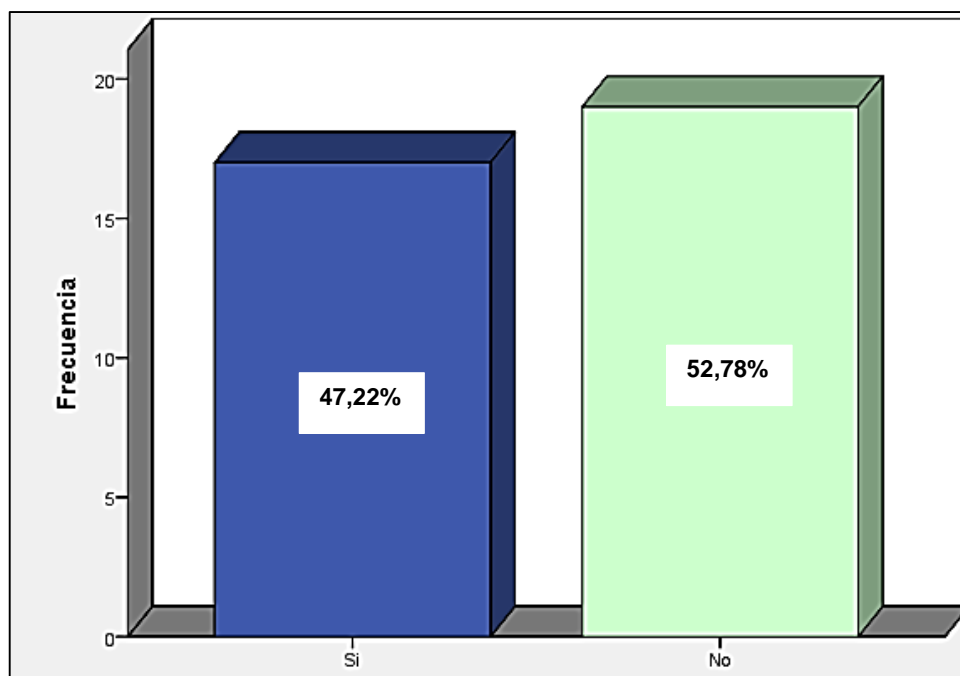
**Figura 19:** Gestión municipal y su trabajo con el empresario local para brindar un mejor servicio, opinión empresario local.

**Fuente:** Registro de Encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

Según la figura 19, el 47,22% de los empresarios locales manifestaron que, la gestión municipal si viene desarrollando actividades para mejorar el servicio en sus establecimientos, mientras que un 52,78% manifestó que, la gestión actual no viene brindando al empresario local herramientas para mejorar el servicio en sus establecimientos.

Al respecto se puede observar que, existe un pequeño margen de diferencia en cuanto a la opinión del empresario local al trabajo que viene desarrollando la

gestión municipal, en mejora del servicio, por lo que refleja que la gestión ha desarrollado algunas acciones al respecto, ya un porcentaje de empresario local así lo manifestó en la figura.

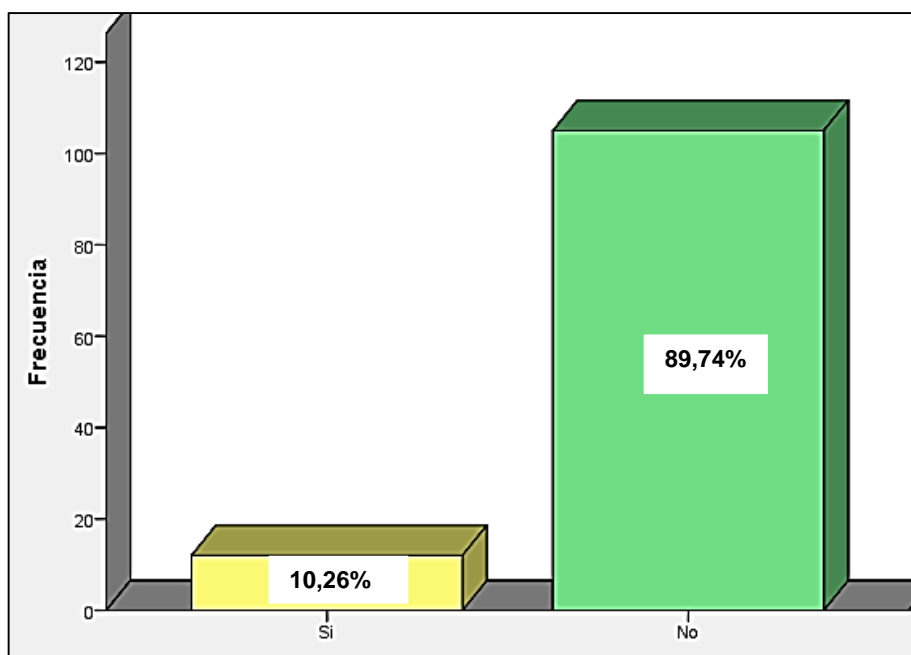


**Figura 20:** Participación del empresario local en la actividad turística, opinión empresario local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 20, el 47,22% de los empresarios manifestaron que, si han participado en alguna actividad desarrollada por la gestión municipal, mientras que un 52,78% de ellos, manifestaron que no han participado en ninguna actividad desarrollada por la gestión local.

En esta figura se observa que es mismo porcentaje de la figura 19, se puede observar que es el mismo porcentaje, por lo que se puede deducir que los mismos empresarios que han sido parte del trabajo con la gestión local, son los mismo que manifestaron haber participado en por lo menos en alguna actividad turística desarrollo por la gestión local.

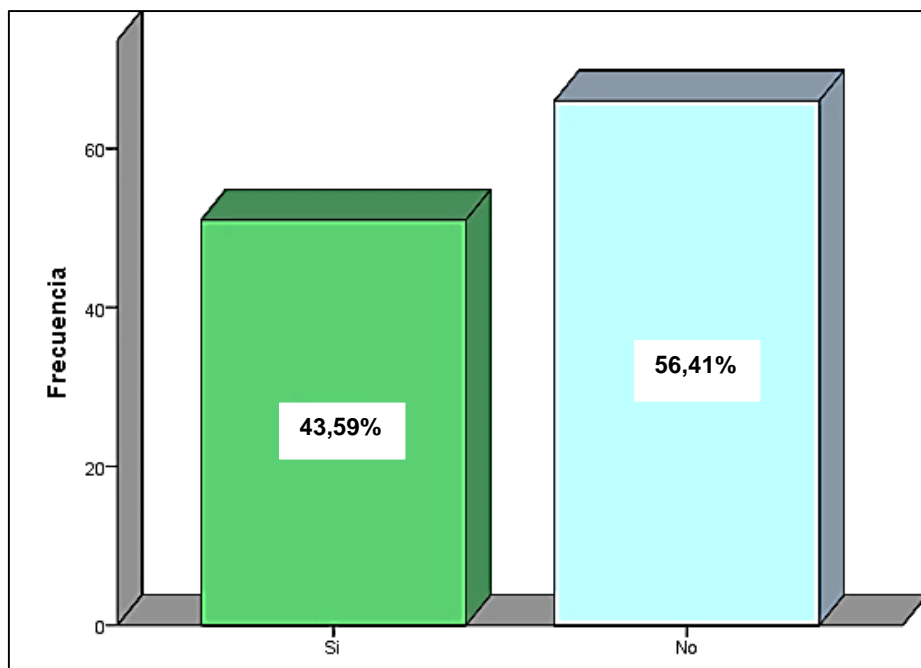


**Figura 21:** Participación en la actividad turística, opinión población local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 21, un 10,26 % de la población local manifestó que, si ha participado en eventos y/o actividades desarrolladas por la municipalidad local, mientras que un 89,74% de la población manifestó que, no ha participado en eventos y/o actividades desarrolladas por la municipalidad local.

Al respecto, existe un gran porcentaje en la cual la población local manifestó no haber participado en las actividades desarrolladas por la gestión municipal, es sin duda alguna que la participación e involucramiento de la población local ha estado ausente en la actividad turística, según lo manifestado por la población local, en la cual se refleja en la presente figura.

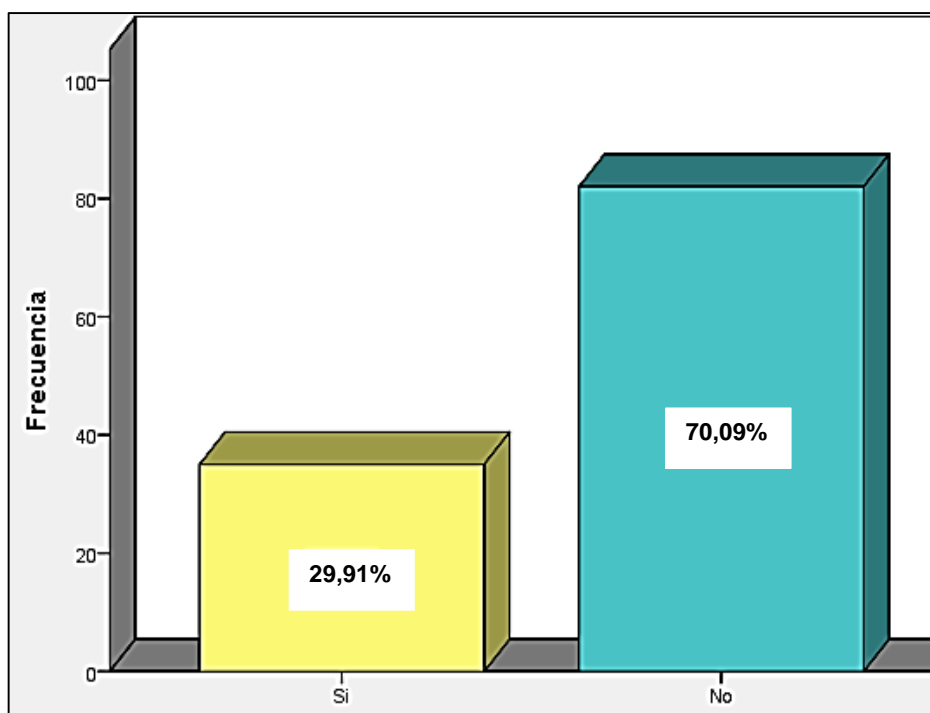


**Figura 22:** Eventos de fortalecimiento de identidad cultural, opinión población local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 22, el 43,59% de la población local manifestó que la municipalidad realiza eventos en pro de fortalecer la identidad cultural, mientras que un 56,41% de la población manifestó, que la municipalidad no realiza eventos para fortalecer la identidad cultural.

Al respecto tenemos un porcentaje casi equilibrado, aunque un poco más de la población local manifestaron que no se han desarrollado eventos de fortalecimiento la identidad local, más sin embargo un 43,59% manifestaron lo contrario, en cuanto a la obtención de información gran número de opiniones que se pueden rescatar por parte de la población manifestaron que las costumbres locales y tradiciones están desapareciendo, ya que no existe una preocupación por parte de las autoridades locales para conservarlas y sobre todo difundirlas.



**Figura 23:** Promoción de la cultura local como parte del producto turístico, opinión población local.

**Fuente:** Registro de encuesta a los empresarios locales del distrito de Zorritos (enero y febrero del 2020).

En la figura 23, el 29,91% de la población local manifestó que la municipalidad viene promocionando la cultura local como parte del producto turístico, mientras que un 70,09% de la población local manifestó que la municipalidad no promociona la cultura local como parte del producto turístico.

Al respecto la gestión local según lo manifestado por la población local, no viene promocionando la cultura local como parte del producto turístico, según lo que se refleja en el gráfico, por lo que se induce que no se han realizado actividades en cuanto a la promoción de la cultura local por parte de la gestión local.

## IV. DISCUSIÓN

En los resultados se ha podido rescatar en cuanto a los objetivos tenemos; a la regulación de los servicios turísticos, se evidencia que existe un poco de interés por parte de la gestión local, tal como se puede observar en la tabulación de los resultados en la Tabla N° 01 en la cual los funcionarios manifestaron que no se cuenta con un plan de inspección para los prestadores de servicios, por la cual es un instrumento muy importante, asimismo en cuanto a las actividades programadas Tabla N°2, solo se ha programado tres actividad de control, que al momento de corroborar con los prestadores de servicios turísticos, se pudo evidenciar un mal desempeño según percepción del empresario local, en la cual el 66,67% de ellos manifestaron que la gestión local no ha cumplido con su función de fiscalizador, mientras que tan solo un 33,33% de ellos manifestaron lo contrario, (ver figura 01). En cuanto a la promoción turística del balneario de Zorritos, se puede constatar que la gestión viene empleando solo medios elementales tales como redes sociales, paneles, folletos etc., tal como lo manifestaron los funcionarios en la entrevista (ver Tabla N°13), la gestión local carece de acciones e instrumentos reales como un plan de marketing, por lo que solo se ha desarrollado expo ferias artesanales, en la cual en el año 2019, según información proporcionada por la unidad de turismo se han desarrollado tres eventos de promoción, que no ha sido percibido por el empresario local y población local, ya que el 52,78% de empresario local manifestó que la gestión local no ha desarrollado eventos de promoción turística (ver figura 04), mientras que un 60,68% de la población local manifestó lo mismo, cabe destacar que los recursos turísticos con las que se cuenta el distrito según lo manifestado por los funcionarios (ver tabla N° 14), además el empresario local y población local manifestaron en un 88,89% y 89,66% respectivamente que los recursos se encuentran en las mejores condiciones para ser visitados (ver figura 06- 07). En lo que concierne a la percepción de la población local, con respecto a la gestión turística local, se tiene según la tabulación de resultados que la población desapruueba el trabajo desempeñado por la gestión local, en un 82,05% lo considera mala, mientras que el empresario local en un 66,67% lo considera mala, en cuanto a los servicios básicos atendidos por la gestión, se constató que se atendieron los servicios de limpieza, seguridad y anergia eléctrica en el primer año de gestión.

En lo que se evidencio que existe un gran inconveniente es en el servicio de agua potable, el 86,32% de la población manifestó carecer del elemento básico, problema que, según los funcionarios de la gestión local, manifestaron que se viene en marcha un gran proyecto de alcantarillado que en gran medida solucionara el problema (ver Tabla N° 15). La comunidad local y empresario demandan de grandes iniciativas de proyectos en mejora de la actividad turística en el balneario y que en el primer año se gestión no se ha logrado concretarse ningún proyecto según lo manifestado por los funcionarios (ver pregunta 13 Anexo 03).

La gestión comprende pues actividades de planificación y para lograrlo se debe de establecer una base de información sustentada en razonamientos serios, por ello que las investigaciones sociales desde hace un buen tiempo se han interesado en esta materia, como es el caso de Calderón & Ulloa, (2012), en su investigación titulado “La gestión turística municipal en el Archipiélago de Chiloé”, en la cual el trabajo tuvo como objetivo general realizar una primera evaluación de la gestión turística municipal del archipiélago de Chiloé, en la cual llega a diferentes conclusiones tales como que las municipalidades de Chiloé a través de sus unidades de turismo sólo realizan una gestión básica y con escasa responsabilidad en materias de planificación, ordenamiento y gestión de la actividad turística tanto comunal como provincial, en la cual se concuerda con dicha investigación, ya que la unidad de turismo como es la subgerencia de promoción empresarial solo ha realizado un reducido número de eventos básicos como expo ferias artesanales (ver tabla N°12), Asimismo, Calderón & Ulloa, también llega a la conclusión que los aspectos más deficitarios se relacionan con la alta rotación e inestabilidad laboral del profesional a cargo de la unidad de turismo, el escaso presupuesto y dotación de recurso humano de las mismas, en esta conclusión también se concuerda en parte, ya que se ha podido conocer que durante el primer año de gestión la unidad de turismo de la municipalidad ha estado ocupado por tres subgerentes, por la cual ha dificultado el desarrollo de gestión turística en el balneario, además se resalta la unidad de turismo es una unidad orgánica, en la cual le corresponde a la categoría de tercer nivel organizacional dentro de la estructura orgánica de la municipalidad, dependiendo administrativa y funcionamiento de la gerencia de desarrollo económico y social, por lo que al parecer este nivel jerárquico no le permite una

mayor participación en la toma de decisiones, involucradas en los procesos de planificación turística. Calderón & Ulloa, resaltan en sus resultados que las municipalidades son las responsables de motivar a la población en el proceso económico, social y cultural de su comuna. En la presente investigación los resultados muestran a un gobierno local, con una gestión turística municipal limitada y que se ve reflejada en la opinión de prestadores de servicios turísticos (ver figura N° 09 y 10), quienes la califican como deficiente y esta genera impactos sociales y políticos negativos.

Vásquez, (2009), en su trabajo de investigación titulado “La gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de Caracas. Fortalezas, debilidades y nuevos desafíos”, tuvo como finalidad poder identificar las fortalezas y debilidades del proceso de gestión pública del turismo del distrito Metropolitano de Caracas, frente a esto la investigación se puede discutir, si bien es cierto ambas investigaciones se orientan a la gestión pública municipal, el ámbito de estudio difiere considerando que Caracas es capital de un país y por ello su espacio urbano, económico, social y turístico es amplio; tanto que el balneario de Zorritos, es un pequeño espacio urbano perteneciente al distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, departamento de Tumbes, en la cual se desarrolla el turismo de sol y playa. Asimismo, se debe mencionar que en cuanto al objetivo de estudio también existe diferencias ya que la investigación de Vásquez, (2009), identifica parte de un Foda centrándose en las fortalezas y debilidades, mientras que la presente investigación busca identificar el trabajo del gobierno local en términos de regulación de servicios, promoción turística, y percepción de la población local con respecto a la gestión local en el año 2019, además comenta en su estudio que se debe abogar por la formulación de un plan estratégico de turismo para el distrito metropolitano, que oriente las intervenciones tanto públicas de los cinco municipios de la ciudad de Caracas, en lo señalado se concuerda con la investigación, si bien es cierto la región Tumbes cuenta con su plan estratégico de turismo, en la que se contempla las diferentes actividades a desarrollar en un mediano plazo, la municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, no cuenta con un plan de desarrollo turístico local, que oriente la actividad turística en los tres distritos que conforman la provincia. Asimismo, Vásquez, (2009), como resultado confirma que se debe definirse y

construirse una nueva estructura o modelo de gestión en el cual se integren los sectores públicos, privado, y comunitarios; en torno al adecuado manejo de la imagen y calidad de vida de la ciudad, su infraestructura, sus atracciones y su gente. En la presente investigación los resultados muestran a un gobierno local que carece de capacidad para desarrollar modelos de gestión en la cual se integren los sectores privados y población local tal como se puede constatar en las figuras de resultados (ver figura N° 19 – 20), en la cual tanto los empresarios locales y población local manifestaron que no son sido involucrados en la actividad turística.

A nivel nacional se discute con la investigación titulada “Gestión Turística municipal del distrito de Monsefú y su influencia en el desarrollo turístico del lugar” presentada por Lama, (2013), en la cual tuvo como objetivo principal determinar cómo se venía dando la gestión turística municipal del Distrito de Monsefu, y como esta influyo en el desarrollo turístico del distrito. Concluyendo en que la gestión turística municipal debe cumplir con los lineamientos de profesionalización de los trabajadores, promoción de la participación ciudadana y el enfoque hacia el desarrollo económico sustentable, ya que pudo evidenciar que Monsefú basa su oferta turística en el desarrollo anual del Fexticum, que es un evento programado que fortalece la identidad cultural del pueblo y que, sin embargo, se realiza sin una planificación estratégica, en este punto se concuerda con lo antes mencionado, ya que en la presente investigación se ha evidenciado que la gestión local en el primer año de gestión, solo ha realizado eventos de expo ferias, en la cual solo se han realizado cuatro tal como se puede percatar en los resultados (ver tabla N°12), en la que se evidencia que la gestión es deficiente y carecen de planes y proyectos de promoción que permita a la comuna fortalecer la identidad cultural tal como se puede evidenciar en los resultados (ver figura 22), se puede observar que el 56,41% de la población local manifestó que la gestión local, no ha realizado eventos en pro de fortalecer la identidad cultural en el año 2019, y esto repercute en impactos económicos y sociales en el balneario.

De Lama, (2013), además concluye en su investigación que la comunidad de Monsefú percibe a la actual gestión municipal como débil ya que tiene la percepción del turismo como una actividad económica que aún no es plausible, en la cual se

concuenda, ya que en la presente investigación se ha podido evidenciar mediante el instrumento de encuesta, que la percepción de la población local y empresario con respecto a la gestión turística de la municipalidad Provincial de Contralmirante Villar la calificaron de mala, (ver figura 09- 10), De Lama, (2013), también manifiesta en su investigación que la población de Monsefú tiene un grado de participación aceptable, en este punto se discrepa, ya que la presente investigación se ha podido evidencia por lo manifestado por la población local y empresario (ver figura 20- 21), en la cual el mayor porcentaje de ambas poblaciones manifestaron que no han participado en la actividad turística desarrollada por la gestión local durante el año 2019.

Gomez & Vílchez. (2017), en su trabajo de investigación titulada “Gestión Turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016”. La investigación tuvo objetivo principal conocer la influencia de la gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Granda, además se propuso un modelo de gestión Turística municipal, al respecto se puede discutir que la investigación en mención se investigó la gestión local de seis años, mientras que la presente investigación solo se resalta el trabajo de un solo año de gestión, por lo cual existe una diferencia en cuanto al tiempo de estudio de investigación, Gomez & Vílchez, (2017), concluye que la gestión turística municipal en la ciudad de Bagua Grande provincia de Utcubamba es deficiente en cuanto a gestión y planificación, en la cual se observa en los resultados de las encuestas realizadas a establecimientos turísticos en donde el 50% de la población opina que la gestión turística es regular y el 20% que es buena, en la cual en esto se coincide con la presente investigación, esto se fundamenta en los resultados tabulados en la cual la población local el 82,05% manifestó que la gestión municipal con respecto a la actividad turística es malo, mientras que el empresario local el 66,67% manifestó que la gestión turística de la municipalidad es mala.

Además, Gomez & Vílchez, determinaron que la gestión municipal no presenta una mayor influencia en la actividad turística en esta ciudad y que sus estrategias y acciones se limita a actividades simples como supervisiones y pequeñas ferias; siendo el año 2014 en el que se presenta mayor trabajo por parte de la sub gerencia

de promoción turística, en este punto se tiene que aclarar que la presente investigación no está midiendo la influencia que pudiese presentar la gestión municipal en la actividad turística, solo se está enmarcando en describir el trabajo del primer año de gestión en los aspectos de regulación, promoción y percepción de la comunidad, pero sin embargo se concuerda en parte al percatarse que las acciones que se ha desarrollado la gestión local, se delimita en actividades simples de regulación y pequeños ferias artesanales en el año 2019, asimismo Gomez & Vílchez, manifiesta en su trabajo de investigación, que los proyectos relacionados con gestión turística entre los años 2011 y 2016 no son de gran envergadura y están orientados de acuerdo a los planes de actividades anuales de la sub gerencia de promoción turística que por lo general son: talleres de fortalecimiento de capacidades, viajes de promoción turística, supervisión de los recursos turísticos, realización de ferias de artesanía y gastronomía, entre otros. Por lo cual se concuerda, ya que en la presente investigación se ha podido conocer que durante el primer año de gestión local, no se podido ejecutar ni elaborar un solo proyecto de turismo en todo la provincia de Contralmirante Villar, en cuanto a las diferentes actividades tales como de promoción, actividades de fortalecimientos de capacidades en el sector privado, se podido evidenciar que se han desarrollado algunas acciones tal como se puede ver en la tabulación de los resultados (ver tabla 12- 17), pero que al momento de contrastarlo con la población local y empresario local, se evidencia que cada uno ellos, no han podido percibir las acciones desarrolladas por la gestión local, ya que el más del 50% de ellos manifestaron no tener conocimiento del trabajo en promoción turística y tampoco tener conocimiento de actividades de fortalecimientos de capacitaciones tales como capacitaciones, cursos, dirigidos a mejorar el servicio en los establecimientos de prestación turístico en el balneario. (ver figura 04- 19).

Beltrán & Dante, (2017), en su investigación titulada “La gestión turística municipal y el desarrollo turístico del distrito de Huánuco - 2017” teniendo como objetivo general demostrar de qué manera la gestión turística municipal influye en el desarrollo turístico del distrito de Huánuco – 2017, en cuanto al objetivo general de la investigación existe una diferencia ya que la presente investigación no pretende establecer la influencia entre variables, solo describir el trabajo del primer año de

gestión en los aspectos de regulación, promoción y percepción de la comunidad, Beltrán & Dante, manifiesta en su trabajo que la gestión turística municipal influye significativamente en el desarrollo turístico del distrito de Huánuco, bajo la perspectiva de los turistas en un 36.7% considero como regular, y la población local un 41.7% de igual manera manifestó como regular. Al respecto no se concuerda con la investigación en mención, ya en la presente investigación bajo la perspectiva de la población local y empresario local, en la cual un 82,05% y 66,7 la consideran mala, por ende, se puede afirmar que gestión local en su primer año de gestión no influye significativamente en la actividad turística en el balneario de Zorritos.

Además, Beltrán & Dante, revela que la regulación de los servicios influye en el desarrollo turístico ya que los visitantes opinaron que los servicios brindados en el distrito en cuanto a la regulación de los servicios son inseguros, así como también calificaron de regular al desarrollo turístico de Huánuco, lo cual nos indica que la regulación de los servicios Influyen significativamente en el desarrollo turístico del distrito de Huánuco, en este punto se está de acuerdo con lo manifestado, ya que la regulación de los servicios turísticos es muy importante para el buen desenvolvimiento de la actividad turística, pero más sin embargo en este punto se ha podido observar en la investigación, que la regulación de los servicios turísticos por parte de la gestión local ha sido deficiente tal como se puede observar en la tabulación de los resultados en la cual el empresario manifestó en un 33,33% que la municipalidad no cumple con su laborar de fiscalizador de servicios públicos (ver figura 01).

Gonzales & Jiménez. (2019), en su trabajo de investigación titulado “La gestión municipal y la promoción turística del destino Huarmey, año 2018, orientada a demostrar la influencia que existe entre la gestión municipal y la promoción turística del destino de Huarmey, periodo 2018, basado en un tipo correlacional, de un enfoque cualitativo y de diseño no experimental de corte transversal o transaccional, en la cual Gonzales & Jiménez manifiesta en su investigación, que la gestión municipal y la promoción turística participan activamente en el crecimiento y desarrollo del sector turístico, mediante proyectos, programas de promoción, medios publicitarios entre otras actividades que benefician a los

servicios turísticos y atractivos turísticos utilizando los medios necesarios para expandirse en el mercado nacional e internacional, generando beneficios económicos, sociales, culturales, ambientales, etc. En este punto no se concuerda con la presente investigación, ya que se ha podido constatar que la promoción turística que ha llevado a cabo la gestión local ha sido muy débil tal como se puede constatar en la tabulación de resultados bajo la perspectiva de la población local y empresario local, en la cual el 60,68% y 52,78% respectivamente manifestaron que la gestión local no ha desarrollado eventos de promoción turística en el balneario de Zorritos en el año 2019, (ver figura 05- 04), además se ha podido constatar que la unidad de turismo solo ha desarrollado actividades básicas como ferias artesanales, y que carece de un plan de marketing, proyectos, y/o programas de promoción en la que beneficien a los prestadores de servicios turísticos, recursos turísticos y comunidad local, (ver tabla 13), la gestión tan solo utiliza medios publicitarios sencillos que hasta la fecha no refleja ningún beneficio a los principales actores del turismo ni al balneario como destino.

A partir de todo lo discutido y considerando las líneas de investigación actual que existe en la universidad, se cree necesario que se debe implementar una línea de investigación específica relacionada con la planificación turística, en donde se contenga el ámbito nacional, regional y local; teniendo en cuenta que es una necesidad que el turismo sea promotor de desarrollo planificado en la región. Las limitantes y dificultades encontradas durante el desarrollo de la investigación se orientan principalmente al acceso a información técnica, veraz, fidedigna que permita realizar un análisis objetivo de la problemática de la investigación.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de la presente tesis, se constituyen las siguientes conclusiones:

1. La gestión turística municipal en el distrito de Zorritos en el primer año gestión, en cuanto a los objetivos planteados en el estudio ha sido deficiente, se ha podido evidenciar grandes falencias, se carece de lineamientos que conlleven a un correcto desarrollo del turismo como planificación y organización, además se carece de instrumentos de gestión turística local, por lo que ha sido notable la dificultada del desarrollo de la actividad turística en el balneario.
2. La regulación de los servicios turísticos se ha llevado acabo de manera paulatina, ya que, las actividades programadas por la gestión local, no han sido percibidos por el actor social involucrado, ya que gran porcentaje del empresariado local desaprobó el trabajo de la gestión local, en su función de fiscalizador de servicios turísticos.
3. La promoción turística, la gestión se ha limitado a ejecutar algunas actividades de promoción como expo ferias artesanales, en la cual se han llevado acabo con acciones e instrumentos tradicionales, además cabe mencionar que la gestión hasta la fecha no cuenta con un algún plan de marketing, por lo que las acciones realizadas no han sido de mayor influencia en la actividad turística en el balneario.
4. La población local desaprueba el trabajo de la gestión turística municipal, en su primer año de gestión, esto se debe a que la población no ha podido percibir algún trabajo de interés turístico en el distrito, no han sido involucrados en la actividad turística, y además ha sido deficiente el fortalecimiento de la identidad cultural por parte de la gestión local.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la gestión turística municipal debe fortalecer y potenciar el turismo; priorizando la proyección y ejecución de proyectos viables, planificación a mediano, y/o largo plazo, además elaborar instrumentos importantes de gestión local, de esta manera insertar al balneario de Zorritos en un destino, aprovechando los recursos y potencialidades con las que cuenta el balneario.
2. El gobierno local debe mejorar la regulación de servicios turísticos, por medio de instrumentos de gestión como un plan de inspección en la que se puedan plasmar objetivos concretos a alcanzar en un corto y mediano plazo, para combatir los males sociales que aqueja a las empresas de servicios turísticos como la informalidad, inseguridad, insalubridad etc. además, trabajar en coordinación con los entes reguladores (DIRCETUR, DIRESA, DEFENSA CIVIL, POLICIA NACIONAL, FISCALIA etc.)
3. En la promoción turística se debe elaborar un plan de marketing, en la cual se le deben fijar objetivos y metas específicos a alcanzar, de manera que se pueda evaluar su eficacia en el logro de los mismos, además se debe realizar un trabajo integrado y coordinado entre el gobierno locales, e instituciones relacionados al turismo como universidades, DIRCETUR, IPERU, MINCETUR, PROMPERÚ.
4. La gestión local debe trabajar coordinadamente con los empresarios locales a fin de proponer estrategias que ayuden a mejorar los servicios brindados por estos (capacitaciones, talleres, promoción etc.) lo cual mejoraría notablemente la gestión cooperativa con el sector público y privado, y en cuanto a la población local se le debe involucrar en la actividad turística mediante eventos en la cual puedan participar y fortalecer su identidad cultural.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, M. (1994). *Administración del turismo- vol 1. Conceptualización y organización*. Mexico: Trillas .
- Armas, G. (28 de Febrero de 2016). Obtenido de <http://semanariouniversidad.ucr.cr/opinion/la-gestion-municipal/>.
- Albites Mendoza, M. E. (2014). *La gestión turística municipal y el desarrollo del distrito de cascas, provincia gran chimú-región la libertad 2013-2014*.
- Beltrán, L., & Dante, C. (2017). *La gestión turística municipal y el desarrollo turístico del distrito de Huánuco-2016*.
- Boullón. (1991). *Planificación del espacio turístico*. Mexico: Trillas.
- Boullón, R. (2006). Planificación del espacio turístico . En R. Boullón, *Planificación del espacio turístico* (pág. 250). Mexico: Trillas .
- Calderón, A. M., & Ulloa, M. E. (2012). La gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(3), 621–645.
- Cárdenas, E. S. (2004). *Promoción turística: Una llave para el desarrollo de Chuquisaca*. FUNDACION PIEB.
- Conti, A. L., Charne, U., Moscoso, F. V., Comparato, G. J., Cassani, M. J., Sahores Avalís, V., & Rucci, A. C. (2013). Evaluación de atractivos para la identificación de nuevos productos turísticos. *Congreso CONDET (Ushuaia, 2013)*.
- Cordero Torres, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y sociedad*.

- Estuco, H. Y. (2015). Las licencias de funcionamiento y la productividad en la Municipalidad provincial Mariscal Nieto de Moquegua, año 2013, Perú. *revista ciencia y tecnología-para el desarrollo-ujcm*, 1(1), 74–77.
- Gómez Montalvan, M., & Vílchez Horna, C. (2017). *Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011-2016*.
- Gomes, J. (2004). *conciencia turistica*. Caracas: Carabobo.
- Gomez, M., & Vílchez, C. (2017). *Gestión Turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, Provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011- 2016*. Amazonas: S.E.
- Grunewald, L. (s,f de s,f de s,f). *Foro de seguridad: Foro de profesionales latinoamericabos de seguridad*. Obtenido de Foro de seguridad: Foro de profesionales latinoamericabos de seguridad: [http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm)
- Grünewald, L. (S.A). *"La seguridad en la actividad turistica. La percepcion desde la optica de la deamnda"*. Buenos aires: Pubicacion wed.
- Ibáñez, R., & Villalobos, I. R. (s. f.). *I. Tipologías y antecedentes de la actividad turística: Turismo tradicional y turismo alternativo*.
- Instituto Nacional de estadística e informática. (2018). *Resultados definitivos*. Lima.
- Jiménez Morales, M., & San Eugenio Vela, J. de. (2009a). *Identidad territorial y promoción turística: La organización de eventos como estrategia de creación, consolidación y difusión de la imagen de marca del territorio*.
- Jiménez Morales, M., & San Eugenio Vela, J. de. (2009b). *La Organización de eventos como estrategia identitaria y evocadora de imagen turística. Estudio de caso: Girona. Temps de flors*.

- Melgarejo, L. M. V. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 8, 47–53.
- Meregildo Quispe, G., & Santos Cipriano, O. (2015). *Plan de Marketing y estimación de su impacto en las ventas de la empresa Turismo Ejecutivo SRL de la ciudad de Trujillo-2014*.
- Molano, O. L. (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona. *Opera*, 7, 69–84.
- Morillo, M. C., Rosales, M. A., & Cadenas, E. (2014). Inversión turística: Una contribución educativa para la inversión en turismo receptivo. *Actualidad Contable Faces*, 17(29), 87–107.
- Marinus C, G. (10 de Octubre de 2010). *Google*. Obtenido de Google : <http://www.tourismtheories.org/?p=459&lang=es>
- Martinez, A., & Escalona, M. (2012). *La Gestion Turistica Municipal en el archipelago de Chiloé*. Buenos Aires: S.E.
- MINCETUR. (2010). *Plan de proteccion al Turista*. Lima. Lima: Publicacion web. Obtenido de [http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm)
- Mincetur. (15 de Noviembre de 2016). <http://www.mincetur.gob.pe/>. Obtenido de <http://www.mincetur.gob.pe/> : [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/turismo/capacitacion/gestion\\_turistica\\_municipal/sesion\\_01.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/turismo/capacitacion/gestion_turistica_municipal/sesion_01.pdf)
- Ministerio del ambiente. (27 de mayo de 2003). *Ley organica de las municipalidades*. Obtenido de google : <file:///C:/Users/DEYVI/Downloads/LEY-ORGANICA-DE-MUNICIPALIDADES-REVISADO.pdf>
- Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar Zorritos. (15 de Agosto de 2019). *Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar Zorritos*. Obtenido de <https://municvz.gob.pe/ciudad/ubicacion-geografica.html>

Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: Conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de turismo*, 35, 335–357.

Organizacion Mundial del Turismo. (2008). *Introducción al Turismo*. Madrid.

Oyarzun, E. (1999). Fortalecimiento de la Gestión en Destinos Turísticos. Fundamentos. *Gestión Turística.*, 50-51.

Ordoñez, A. H. (s. f.). *La autorización administrativa de licencias de funcionamiento*.

Palacio, M. C., & Molina, V. C. (2015). La promoción turística a través de técnicas tradicionales y nuevas: Una revisión de 2009 a 2014. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24(3), 755–775.

Pérez, C. (2012). *La gestion de la calidad en un destino turistico*. Cuba: Holguin.

Reglamento de establecimiento de restaurantes . (2004). Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/REGLRESTAURANT\\_2004.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/REGLRESTAURANT_2004.pdf)

*Reglamento-de-agencia-de-viajes.pdf*. (s. f.). Recuperado 30 de octubre de 2019, de <http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/Reglamento-de-agencia-de-viajes.pdf>

*Reglamento-de-establecimiento-de-hospedaje.pdf*. (2018). Recuperado de <http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/reglamento-de-establecimiento-de-hospedaje.pdf>

Rodríguez, R. (2009). *Planificacion Economica del Turismo*. Mexico: Trillas.

Santana, M. (2003). *Formas de desarrollo Turistico, Redes y situacion de empleo*. Barcelona.

- Sarmiento, J. M. N. (2006). La regulación de las empresas de turismo activo. *Estudios Turísticos*, 169, 103–111.
- Toral Santillan, J. C. (2018). *Servicios Municipales y cobranza de tasas por licencia de funcionamiento para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2017*.
- Vásquez, S. O. (2009). La gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de caracas. Fortalezas, debilidades y nuevos desafíos. *Gestión Turística*, 12, 85–108.

# **ANEXOS**



**11. ¿Los recursos turísticos con las que cuenta el distrito se encuentran en condiciones para ser visitado según usted?**

a) Si

b) No

**12. ¿Cree usted que el balneario de Zorritos cuenta con las condiciones para ser un destino de Sol y playa por excelencia?**

a) Si

b) No

**13. ¿La gestión actual viene trabajando con el empresario local en materia de turismo?**

a) Si

b) No

**14. ¿La municipalidad cumple con su función de fiscalizador de servicios públicos locales?**

a) Si

b) No





### ANEXO 03

#### ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONTRALMIRATE VILLAR- ZORRITOS

La presente entrevista se realiza con el propósito de recoger información que será de mucha importancia para el trabajo de investigación titulado “GESTIÓN TURISTICA MUNICIPAL Y LA ACTIVIDAD TURISTICA EN EL BALNEARIO DE ZORRITOS, PROVINCIA DE CONTRALMIRANTE VILLAR - REGION TUMBES 2019.”.

NOMBRE	ALCALDE PROVINCIAL DE ZORRITOS (Dr. Jesús Luna Ordinola).	GERENTE MUNICIPAL. (Dr. Edwin Ortiz Arévalo).
PREGUNTAS		
<p>1.¿Se vienen atendiendo los servicios básicos complementarios al turismo (seguridad, limpieza, agua potable, energía eléctrica) en el distrito de Zorritos?</p>	<p>Nosotros como uno de los objetivos de la gestión es desarrollar el turismo, para ello estamos solucionando los problemas más latentes en el distrito como son el manejo de residuos sólidos, agua potable, en manejo de las aguas hervidas, trabajar en la cultura turística de la población local, en lo que respecta al servicio de agua potable estamos desarrollando un proyecto en conjunto con OTAS TUMBES, en la cual ya se encuentra en expediente técnico, la ejecución ya empezara a ejecutar en los próximos meses, el segundo proyecto que tenemos es el reemplazo de las redes de agua potable y alcantarillado, además de la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales, se está elaborando ya el perfil luego se elaborara el expediente técnico, y en lo que respecta a los demás servicios estamos atendiendo de la mejor manera posible los servicios de limpieza tenemos un gran personal que se esfuerza día a día para mantener limpias las calles y nuestras playas, en lo que respecta</p>	<p>Los servicios básicos en el distrito se viene atendiendo de la mejor manera, conocemos que, para el desarrollo del turismo en cualquier parte del mundo, se tiene que atender primero los servicios básicos como seguridad, limpieza, energía eléctrica, agua potable y estamos trabajando en ello. En lo que respecta en el servicio de agua potable el distrito tiene un poco de dificultad y eso no es de ahora, sino de muchos años atrás, lamentablemente las gestiones anteriores no se han preocupado por solucionar el problema, en esta gestión estamos tratando de solucionar este problema, por ello estamos desarrollando un proyecto en conjunto con OTAS TUMBES, en la cual ya lo tenemos en expediente técnico, y que este año se ejecutara con este proyecto se pretender solucionar en parte el</p>

	seguridad tenemos un gran equipo de hombres y mujeres que velan por la seguridad del distrito.	problema del agua potable en el distrito de Zorritos.
2.¿Se vienen realizando eventos de promoción turística en el distrito?	Se viene trabajando en ello, además estamos recuperando playas que se encontraban abandonadas y en ellas estamos realizando actividades recreativas, estamos desarrollando eventos en fechas importantes lo desarrollamos en el malecón y otros espacios, en coordinación con otras instituciones como la DIRCETUR, IPERU, CARETUR, etc. Siempre enfocados en emprender el desarrollo del turismo en el distrito, en el 2019 se han llevado a cabo muchas actividades de promoción además de campañas de concientización turística a la población local. Y limpieza de nuestros recursos turísticos.	El año 2019 se ha venido desarrollando en fechas estratégicas eventos de promoción turística con el objetivo de impulsar y promover el turismo en distrito, en el malecón siempre se han desarrollado, destacar que siempre ha concurrido muchos visitantes, sabemos que hay muchas cosas actividades que incrementar estamos trabajando en ello, estamos convencidos que el turismo es una actividad muy importante y estamos cada día trabajando en desarrollarla en el distrito.
3.¿Cuáles son medios de promoción que se viene utilizando?	Los medios de promoción que utilizamos tenemos paneles, folletos, redes sociales y también prensa televisiva. En las cuales damos a conocer los diferentes eventos que desarrollamos en bien del turismo en nuestro distrito.	Redes sociales, pagina web de la municipalidad, folletos, trípticos, y también en algunos casos por la televisión regional.
4. ¿ Se cuenta con un plan de marketing?	Lamentablemente no contamos con un plan de marketing, estamos enfocando en mejorar las cosas básicas como servicios y mejorar nuestro producto turístico, para luego recién empezar a promocionar al turista nacional y extranjero.	En lo que respecta al plan de marketing, ahora no se cuenta con un plan de marketing, esperemos que pronto lo tengamos, lo voy plantear en siguiente sesión ante el consejo que tengamos con el alcalde.
5. ¿Se viene trabajando de manera conjunta con la	Claro que sí, cada vez que hemos llevado a cabo eventos importantes se ha invitado a restaurantes y	Se desarrollando eventos en coordinación con el empresario local mediante

población local y empresario local en el desarrollo del turismo en el distrito?	hoteles para que formen parte de ello, estamos convencidos que el turismo se desarrolla en conjunto involucrando a todos los sectores ya que cada uno de ellos juega un papel muy importante en el desarrollo del turismo en nuestro distrito de Zorritos.	invitaciones para participar en eventos gastronómicos, y también se vienen coordinaciones en temas de capacitaciones. La población local siempre ha concurrido a nuestros eventos.
6.¿Realiza la municipalidad programas de capacitación a las empresas de servicio turístico?	Estamos siempre en diferentes actividades de capacitación en atención al cliente tanto con los hoteleros y establecimientos de alimentación y bebidas. Eso se trabaja con la DIRCETUR.	Tengo conocimiento que se han realizado el año 2019, algunas actividades de capacitaciones en atención al cliente en establecimientos de hospedaje y restaurantes.
7. ¿Cuenta con un plan operativo para inspeccionar a los prestadores de servicio turísticos ?	No se cuenta con un plan de inspección, pero las inspecciones se realizan en coordinación con la DIRCETUR nuestros funcionarios participan por invitación por la dirección regional de comercio exterior y turismo de nuestra región y siempre estamos colaborando en ellos cuando requieren de nuestro apoyo.	No conozco que se cuente con un plan operativo para inspeccionar, pero se ha realiza siempre con los prestadores de servicios públicos, siempre el personal está desarrollando visitas a los prestadores de servicios públicos.
8.¿Actualmente se cuenta con el registro de prestadores de servicios turísticos (hoteles, restaurantes, agencias) clasificados y categorizados ?.	Se cuenta con el registro de los prestadores como son hoteles, restaurantes y/o agencias de viaje.	Se cuenta con el registro, la oficina de la sub gerencia de promoción empresarial y turismo cuenta con el registro. Cada año tengo conocimiento que se actualiza, siempre se trabaja en coordinación con la DIRCETUR.
9.¿Cuántas licencias de funcionamiento se ha otorgado a empresas prestadoras de servicio turístico durante su gestión ?	Se otorga licencias de funcionamiento a los prestadores de servicios turísticos cuando se solicita, sin generar muchos inconvenientes al empresario local, se le brinda la información y se les da todas las facilidades para que pueda acceder a sacar su licencia. El número no conozco con exactitud, pero puedes verificar en la oficina de rentas de la municipalidad.	En lo que respecta a las licencias de funcionamiento se otorgan de manera sencilla tratando siempre de evitar muchos trámites burocráticos, se les brinda información al respecto al tipo de empresa pretende formar, en lo respecta al número desconozco en la oficina de renta se encuentra el número de licencias del 2019.

<p>10. ¿Existe informalidad por parte de prestadores de que limitan el desarrollo de la actividad turística en el balneario?</p>	<p>La informalidad está presente en nuestro distrito, y en el turismo más aun, muchos de los prestadores de servicios turísticos no se encuentran registrados en la oficina de rentas y más aún en la propia DIRCETUR. Es un problema que se trataremos de radicar mediante operaciones que llevaremos acaba.</p>	<p>Existe la informalidad en todas partes y el distrito no es ajeno a este mal, siempre estamos tratando de combatirlo, es lamentable que hay muchas empresas que no cuentan con licencias de funcionamiento y muchas veces ofrecen pésimos servicios al visitante.</p>
<p>11. ¿Se cuenta un inventario de los recursos turístico actualizado?</p>	<p>Sí se trabajó el 2019, en coordinación con la DIRCETUR, en las cuales se han incluido nuevos recursos, y se han quitado como es el caso del tubo que por el momento se encuentra cerrado para el visitante.</p>	<p>Si se cuenta con un inventario actualizado de recursos turísticos, se trabajó el 2019 en coordinación con la DIRCETUR.</p>
<p>12. ¿Los recursos turísticos con las que cuenta el distrito se encuentran en condiciones para ser visitado según usted?</p>	<p>Claro que sí, nuestro distrito cuenta con recursos muy importes para el visitante. Nuestras playas han sido certificados por DIGESA como playas saludables.</p>	<p>El distrito cuenta con recursos turísticos que se encuentran ahora en muy buenas condiciones para ser visitadas, las playas se encuentran certificadas como las saludables.</p>
<p>13. ¿Cuáles son los proyectos turísticos ejecutado en este año 2019?</p>	<p>Hasta la fecha no se han ejecutado proyectos turísticos, estamos iniciando el trabajo con una empresa de España experta en proyectos de playa, estamos iniciando a trabajar en ello, por el momento tenemos solo ideas, mas no tenemos nada concreto.</p>	<p>Proyectos de infraestructura turística lamentablemente no tenemos, estamos trabajando con una empresa española quienes nos vine asesorando con lo que respecta a proyectos de sol y playa, pero esto es un trabajo a largo plazo, es decir en algunos años se podrá ver los resultados.</p>
<p>15. ¿Cuál es la principal dificultad que afronta la actividad turística en el distrito?</p>	<p>El principal problema es el funcionario que carece de compromiso y visión, muchos no conocen la importancia del turismo, yo conozco y tengo claro lo que se necesita, por ello creo que nuestra región carece de una cultura turística y muchos de los funcionarios carecen de conocimiento del tema.</p>	<p>El sistema burocrático del sector público, es casi imposible poder desarrollar muchas cosas que realmente se necesita, pero este sistema muchas veces no nos permite.</p>

## ANEXO 04

### MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Problema	Objetivos	VARIABLES	Dimensión	Indicador(es)	Instrumento / Item(s)	Items Población local	Items Empresarios	Items funcionarios.
¿Cómo se manifiesta la Gestión Turística Municipal en la actividad turística en el balneario de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar - Región Tumbes 2019?	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Evaluar la Gestión turística Municipal en la actividad turística en el balneario de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar – Región Tumbes 2019.</p>	<p><b>VI (A)</b></p> <p><b>Gestión Turística Municipal</b></p>	- Promoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de marketing.</li> <li>- Eventos en promoción del turismo.</li> <li>- Herramientas de promoción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario de entrevista a los funcionarios municipales.</li> <li>- Cuestionario de encuesta a población local y empresario.</li> </ul>	Preg. 07	Preg. 07	<p>Preg. 02</p> <p>Preg. 03</p> <p>Preg. 04</p>
			- Regulación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventario de prestadores de servicios turísticos.</li> <li>- N° de licencias otorgadas a empresas prestadoras de servicio turístico.</li> <li>- Plan operativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario de entrevista a los funcionarios municipales</li> <li>- Cuestionario de encuesta a empresario.</li> </ul>		<p>Preg. 09</p> <p>Preg. 14</p>	<p>Preg. 07</p> <p>Preg. 08</p> <p>Preg. 09</p> <p>Preg. 11</p>

<p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>- Evaluar la regulación de los servicios turísticos durante la actual gestión municipal del distrito de Zorritos.</p> <p>- Describir el trabajo de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, en términos de promoción turística</p> <p>- Determinar la percepción de la población local con respecto a la aceptación de la gestión turística municipal del distrito de Zorrito</p>		- Población local	- Percepción - Involucramiento - Fortalecimiento de Identidad cultural	- Cuestionario de encuesta dirigido a población local y empresario. - cuestionario de entrevista a funcionarios municipales.	Preg. 01 Preg. 08 Preg. 09 Preg. 10 Preg.11 Preg.12	Preg. 02 Preg. 08 Preg. 03 Preg. 13	Preg. 05 Preg. 06
	<p><b>VD (B)</b></p> <p><b>Actividad Turística</b></p>	- Servicios públicos básicos Complementarios al turismo	- Seguridad - Limpieza - Energía eléctrica. - Agua potable -Acceso de servicios básicos a los prestadores de servicios turísticos.	- Cuestionario de encuesta dirigido a la población local.  - Cuestionario de encuesta dirigido a empresarios del sector.	Preg. 02 Preg. 03 Preg. 04 Preg. 05 Preg. 06	Preg. 04 Preg. 05 Preg. 06	Preg. 01
		Planta turística	- Categorización y clasificación de Hoteles, restaurantes, agencias.	- Cuestionario de entrevista a funcionarios municipales.	Preg. 15	Preg. 10	
		Recurso turísticos	- N° de recursos turísticos. - Estado de Conservación - Categorización de recursos.	- Cuestionario de entrevista a funcionarios municipales.	Preg. 13	Preg. 11	Preg. 12

## ANEXO 05

### FOTOS PROBATORIAS A LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

**Imagen 1:** Aplicación de instrumento de encuesta a empresario local.



Fuente: Registro etnográfico (enero- febrero 2020).

**Imagen 2:** Aplicación de instrumento de encuesta a poblador local.



Fuente: Registro etnográfico (enero- febrero 2020).

**Figure 3:** Aplicación de instrumento de encuesta de instrumento de encuesta a poblador local.



Fuente: Registro etnográfico (enero- febrero 2020).

**Figure 4:** Aplicación de instrumento de encuesta a empresario local.



Fuente: Registro etnográfico (enero- febrero 2020).

**Imagen 5:** Aplicación de instrumento de encuesta a empresario local.



Fuente: Registro etnográfico (enero- febrero 2020)

**Imagen 6:** Aplicación de instrumento de encuesta a empresario local.



Fuente: Registro etnográfico (enero- febrero 2020)

**Imagen 7:** Oficina de la sub gerencia de promoción empresarial y turismo de la municipalidad de Contralmirante Villar



Fuente: Registro etnográfico (enero- febrero 2020)

**ANEXO 06**  
**INFORME DE ORIGINALIDAD**

Informe final

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>www.redalyc.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.scielo.org.ar</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.tourismtheories.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>www.econo.unlp.edu.ar</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

10	<a href="http://repositorio.ucss.edu.pe">repositorio.ucss.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
11	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	1%
12	<a href="http://e-spacio.uned.es">e-spacio.uned.es</a> Fuente de Internet	1%
13	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
14	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
16	<a href="http://mingaonline.uach.cl">mingaonline.uach.cl</a> Fuente de Internet	<1%
17	<a href="http://www.estudiosenturismo.com.ar">www.estudiosenturismo.com.ar</a> Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to UNILIBRE Trabajo del estudiante	<1%
19	<a href="http://dspace.uvic.cat">dspace.uvic.cat</a> Fuente de Internet	<1%
20	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%

21	<b>Submitted to Universidad de las Islas Baleares</b> Trabajo del estudiante	<1 %
22	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<1 %
23	<b>www.munipaita.gob.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
24	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
25	<b>repositorio.uandina.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
26	<b>pavelbaylon.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<1 %
27	<b>Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<1 %
28	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<1 %
29	<b>Submitted to UNAPEC</b> Trabajo del estudiante	<1 %
30	<b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b> Trabajo del estudiante	<1 %
31	<b>www.resi.org.mx</b> Fuente de Internet	<1 %

32	<a href="http://www.ae-ic.org">www.ae-ic.org</a> Fuente de Internet	<1%
33	<a href="http://datateca.unad.edu.co">datateca.unad.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%
34	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1%
35	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
36	<a href="http://sedici.unlp.edu.ar">sedici.unlp.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1%
37	<a href="http://www.portaldeamerica.com">www.portaldeamerica.com</a> Fuente de Internet	<1%
38	<a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
39	<a href="http://www.gigaturismo.com">www.gigaturismo.com</a> Fuente de Internet	<1%
40	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%
41	<a href="http://digital.cic.gba.gob.ar">digital.cic.gba.gob.ar</a> Fuente de Internet	<1%
42	<a href="http://www.marcasur.com">www.marcasur.com</a> Fuente de Internet	<1%

43	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
44	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1%
45	<a href="http://repository.lasalle.edu.co">repository.lasalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%
46	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1%
47	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
48	181.65.148.115 Fuente de Internet	<1%
49	Submitted to Systems Link Trabajo del estudiante	<1%
50	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
51	Submitted to Universidad de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1%
52	<a href="http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar">imgbiblio.vaneduc.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1%
53	<a href="http://revistas.uach.cl">revistas.uach.cl</a> Fuente de Internet	<1%

54	<b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<1%
55	<b>www.ppn.com.py</b> Fuente de Internet	<1%
56	<b>Submitted to Universidad Cientifica del Sur</b> Trabajo del estudiante	<1%
57	<b>www.ima.org.pe</b> Fuente de Internet	<1%
58	<b>Submitted to Chester College of Higher Education</b> Trabajo del estudiante	<1%
59	<b>Submitted to Universidad Catolica De Cuenca</b> Trabajo del estudiante	<1%
60	<b>www.bajacalifornia.gob.mx</b> Fuente de Internet	<1%
61	<b>Submitted to Institut Nacional d'Eduació Física de Catalunya</b> Trabajo del estudiante	<1%
62	<b>www.drgonzalez.gob.mx</b> Fuente de Internet	<1%
63	<b>docslide.us</b> Fuente de Internet	<1%
64	<b>Submitted to Universidad Católica de Santa María</b> Trabajo del estudiante	<1%

65	<a href="http://munisatipo.gob.pe">munisatipo.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%
66	<a href="http://turismo20s.blogspot.com">turismo20s.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1%
67	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
68	<a href="http://www.bibliotecadigital.usb.edu.co">www.bibliotecadigital.usb.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%
69	<a href="http://www.yumpu.com">www.yumpu.com</a> Fuente de Internet	<1%
70	<a href="http://www.santafeonline.com.ar">www.santafeonline.com.ar</a> Fuente de Internet	<1%
71	<a href="http://dspace.unia.es">dspace.unia.es</a> Fuente de Internet	<1%
72	<a href="http://mariaborggia.blogspot.com">mariaborggia.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1%
73	<a href="http://www.utntyh.com">www.utntyh.com</a> Fuente de Internet	<1%
74	<a href="http://idus.us.es">idus.us.es</a> Fuente de Internet	<1%
75	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%