

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE COMERCIO Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



Modelo de turismo receptivo vivencial para contribuir al
desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi

Tesis que presentan los bachilleres

Rodríguez Tapia Laleska Solenka

Torres Gonzales Erika del Rocio Alejandra

Para optar el título profesional de

LICENCIADA EN COMERCIO Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Asesor:

Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho

Lambayeque – Perú

Marzo – 2020

Decreto de sustentación N°002- 2021-VIRTUAL-UNPRG-U. I/FACEAC**De fecha 19 de enero 2021.**

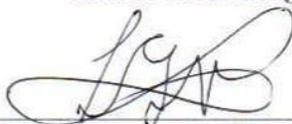
Rodríguez Tapia Laleska Solenka

Bachiller

Torres Gonzales Erika del Rocio Alejandra

Bachiller

Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho

Asesor Metodológico

Lic. Nikolays Pedro Lizana Guevara

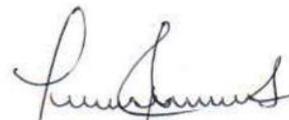
Asesor Especialista

Presentada para obtener el título profesional de Licenciada en Comercio y Negocios Internacionales

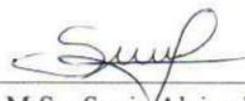
Aprobado por el jurado:



Dr. Víctor Manuel García Mesta

Presidente

M.Sc. Abdel Javier Flores Olivos

Secretario

M.Sc. Sonia Alejandra Liza Zati

Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
**ACTA DE LA DEFENSA Y CALIFICACIÓN FINAL DE LA TESIS PARA
OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**



Nosotros los profesores, miembros del jurado de tesis para título profesional, integrado por: **Presidente: Dr Víctor Manuel García Mesta**
Secretario: M. Sc Abdel Javier Flores Olivos
Vocal: M. Sc Sonia Alejandra Liza Zatti

Asesor: Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho

En los ambientes de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, a las 09:00 am horas del día 21 del mes de enero del 2021, se dio inicio al acto académico de la defensa de la tesis titulada:

Modelo de Turismo Receptivo Vivencial para contribuir al Desarrollo Socioeconómico del Distrito de Incahuasi.

Presentada por los bachilleres:

E1: Torres Gonzales Erika del Rocio Alejandra

E2: Rodríguez Tapia Laleska Solenka

Cuyo proyecto de tesis fue aprobado mediante decreto N° 164-2019-UI/FACEAC de fecha 10 de setiembre del 2019 y el decreto de autorización de sustentación es el Decreto N°002-2021-VIRTUAL-UNPRG-U. I/FACEAC de fecha 19 de enero 2021. Luego de la exposición y de la defensa, procedimos a calificar, considerando los siguientes criterios:

Criterios:	ESTUDIANTE 1				ESTUDIANTE 2			
	PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL	PROMEDIO	PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL	PROMEDIO
Claridad de la exposición	18	18	18	18	18	18	18	18
Dominio del tema	18	18	18	18	18	18	18	18
Visión holística de la investigación	18	18	18	18	18	18	18	18
Promedio simple	18	18	18	18	18	18	18	18

En esta fase de defensa, la nota obtenida de 18, corresponde al calificativo de Muy

Bueno

Por tanto, la calificación total de la tesis es:

Criterios:	Peso	Promedio Ponderado en letras del Estudiante 1	Promedio Ponderado en letras del Estudiante 2
Valoración del informe de investigación	2/3	18	18
Valoración de la defensa o sustentación de la tesis	1/3	18	18
Promedio ponderado	1	Dieciocho	Dieciocho

Que corresponde al calificativo de: **E1: 18 E2: 18**

Siendo las 10:20 am horas, del mismo día, damos por concluido el acto académico, y firmamos en señal de conformidad.

Dr. Víctor Manuel García Mesta
Presidente

Flores Olivos Abdel Javier
Secretario

M.Sc. Sonia Alejandra Liza Zati
Vocal



Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho

Asesor

*Apellidos y nombres

Los valores son: Desaprobado menor que 14, Regular 14 – 15, Bueno 16 – 17, Muy Bueno 18–19 y, Excelente 20 (art24)



UNPRG | UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO

ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

ANA BERTHA COTRINA CAMACHO, asesor del trabajo de investigación titulado:

“Modelo de turismo receptivo vivencial para contribuir al desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi”

Presentado por los bachilleres de la Escuela Profesional de Comercio y Negocios Internacionales:

Torres Gonzales Erika Del Rocio Alejandra

Rodriguez Tapia Laleska Solenka

Confirma que el citado trabajo de investigación académico tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas de uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional, Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 9 de diciembre del 2020

Dra. Ana Bertha Cotrina Camacho

Agradecimiento

Agradecemos sobre todo a Dios, que nos ha brindado todo.

A mi querida universidad por haber permitido que nos desenvolvamos profesionalmente en sus aulas; además a todos los docentes que formaron parte de nuestra educación superior.

Agradecemos de manera muy especial a nuestra asesora Dr. Ana Cotrina por darnos la oportunidad de ser sus tesis y brindarnos sus grandes conocimientos, por haber tenido el tiempo de guiarnos durante la elaboración de nuestra tesis.

Agradecemos a los pobladores del distrito de Incahuasi, por facilitarnos la investigación, puesto que desde el VI ciclo cursado, nos encontramos conectados con este maravilloso pueblo.

A nuestro gran amigo y asesor externo Nikolays Lizana Guevara por su gran apoyo en esta investigación, a los profesionales Noe Rosillo y José Echevarría por ser claves en la validación de los instrumentos científicos.

Además, agradecer a todos aquellos que día a día nos motivan para seguir adelante.

Amigos y compañeros, Gracias.

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y ser mi guía en el caminar de mi vida permitiéndome llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su amor, confianza y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre quien siempre está a mi lado brindándome sus consejos y palabras de aliento que me han ayudado a crecer como persona y luchar por lo que quiero.

Laleska Rodríguez

A mi madre, Irma Gonzales, su esfuerzo ha sido mi motivación en todo momento.

A mi padre, Eric Torres, su perseverancia forjó mi camino profesional.

A mis hermanos, Lucia y Dennys, por su amor y comprensión.

A mi sobrino, Dhylan, por contagiarme de su alegría.

Son mi fortaleza y mi mayor orgullo.

Erika Torres

Índice General

Índice General	8
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
Índice de anexos	15
Resumen y palabras clave	16
Abstract and key words	17
Introducción.....	18
Capítulo I: El objeto de estudio	19
1.1. Contextualización del objeto de estudio	19
1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación	20
1.3. Formulación del problema de investigación.	22
1.4. Objetivos	22
Capitulo II: Marco teórico	23
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases Teóricas	26
2.2.1. Fundamentación teórica del Modelo de turismo receptivo vivencial.....	26
2.2.2. Fundamentación teórica del desarrollo socioeconómico.....	28
2.3. Definición y Operacionalización de variables.....	35
2.3.1. Definición conceptual de las variables.	35
2.3.2. Definición operacional de las variables.....	35
2.4. Hipótesis	38
Capitulo III: Metodología.....	39

3.1. Diseño de contrastación de hipótesis y procedimiento a seguir en la investigación	39
3.1.1. Nivel y naturaleza de la investigación	39
3.2. Población y muestra	40
3.2.1. Población.....	40
3.2.2. Muestra.....	40
3.3. Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos	43
3.3.1. Técnicas	43
3.3.2. Instrumentos	43
3.3.3. Equipos	44
3.3.4. Materiales	44
Capítulo IV: Resultados y discusión	45
4.1. Condiciones económicas y sociales de la población del Distrito de Incahuasi en el año 2019.....	45
4.2. Análisis de la demanda potencial del servicio de turismo receptivo vivencial del Distrito de Incahuasi.	73
4.3. Análisis de las variables y características del modelo de turismo receptivo vivencial que se relacione con el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi.....	86
4.4. Discusión	101
Capítulo V: Propuesta de Modelo de turismo receptivo vivencial para contribuir al desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi	103
5.1. Fundamento legal del modelo	103
5.1.1. Ley General de Turismo, Ley N° 29408	103
5.1.2 Ley orgánica de municipalidades, Ley N° 27972	103
5.1.3 Ley General de Sociedades, Ley N° 26887.....	104
5.2. Fundamento teórico del modelo	104
5.3. Componentes del modelo	106

5.3.1. Necesidades	106
5.3.2. Supuestos del modelo	107
5.3.3. Impacto	108
5.3.4. Esquema del modelo.....	109
5.3.5. Acciones estratégicas del modelo.....	111
Conclusiones.....	118
Recomendaciones	120
Referencias	122
Anexos.....	128

Índice de tablas

Tabla 1 Relación del desarrollo con sostenibilidad económica y social	30
Tabla 2 Población	40
Tabla 3 Muestra probabilística de tipo estratificada.....	42
Tabla 4 Estrategias para instituciones privadas.....	111
Tabla 5 Acciones para el gobierno local	113
Tabla 6 Acciones para instituciones públicas.....	114
Tabla 7 Estrategias para universidades.....	115
Tabla 8 Acciones para la comunidad.....	117

Índice de figuras

Figura 1 Proceso de Planeamiento Estratégico Público	34
Figura 2 El procedimiento que realizó la investigación	39
Figura 3 Actividad económica.....	45
Figura 4 Fuente principal de los ingresos.....	46
Figura 5 Ingreso mensual de los pobladores	47
Figura 6 Tipo de vivienda.....	48
Figura 7 Número de hectáreas	49
Figura 8 Gastos mensuales	50
Figura 9 Tipo de programa social.....	51
Figura 10 Padecimiento de alguna enfermedad.....	52
Figura 11 Tipo de seguro.....	53
Figura 12 Lugar donde acude cuando tiene alguna enfermedad	54
Figura 13 Calificación de la infraestructura en el sector salud	55
Figura 14 Calificación del equipamiento en el sector salud.....	56
Figura 15 Calificación de la capacidad médica en el sector salud	57
Figura 16 Calificación de la accesibilidad en el sector salud.....	58
Figura 17 Calificación de la atención en el sector salud	59
Figura 18 Tiempo de espera para ser atendido en consulta.....	60
Figura 19 Atención del centro médico más cercano durante las 24 horas del día.....	61
Figura 20 ¿Cuál es el idioma que habla usted?	62
Figura 21 ¿Sabe leer y escribir en español?	63
Figura 22 Grado de instrucción	64
Figura 23 ¿Ha recibido alguna capacitación en el año 2018?	65
Figura 24 ¿Quién le brindó capacitación?	66
Figura 25 Conocimiento sobre turismo	67
Figura 26 Calificación de la infraestructura en el sector educación.....	68
Figura 27 Calificación del equipamiento del servicio educativo	69
Figura 28 Calificación a la enseñanza	70
Figura 29 Calificación de dotación de materiales educativos	71
Figura 30 Calificación al apoyo en la participación del padre de familia	72

Figura 31 Nacionalidad	73
Figura 32 ¿Qué tipo de elemento tangible priorizaría al optar por realizar turismo vivencial en Lambayeque?	74
Figura 33 ¿Considera usted que los elementos tangibles contribuyen a mejorar la calidad del turismo vivencial?	75
Figura 34 Después de contratar un paquete turístico ¿Cuál fue su experiencia con el servicio prometido en comparación al brindado?	76
Figura 35 ¿Qué considera usted que hace fiable (prioritariamente) el servicio de turismo vivencial?	77
Figura 36 ¿Considera usted que actualmente los servicios turísticos que se ofertan en el departamento de Lambayeque tienen fiabilidad?	78
Figura 37 ¿Qué característica del personal de contacto, considera usted que ofrece mayor seguridad en un servicio de turismo vivencial?	79
Figura 38 Cuando piensa en Seguridad de un servicio turístico, ¿Cuál es la primera palabra, marca o nombre de empresa que recuerda?	80
Figura 39 ¿Qué tan importante es la atención individualizada en la prestación del servicio de turismo vivencial?	81
Figura 40 ¿Qué tan importante es adecuar el servicio de turismo vivencial a la nacionalidad del extranjero?.....	82
Figura 41 ¿Dónde le gustaría ver o escuchar publicidad de un servicio de turismo vivencial?	83
Figura 42 ¿Qué característica del personal, considera usted que contribuye más a mejorar la capacidad de respuesta de un servicio de turismo vivencial?	84
Figura 43 ¿Estaría usted dispuesto a contratar un servicio de turismo receptivo vivencial en el Distrito de Incahuasi?.....	85
Figura 44 Formulación (objetivos) y ejecución (tiempo para actuar) del modelo	86
Figura 45 Inclusión de agentes públicos, privados y académicos en el modelo	87
Figura 46 Principales trabas en la organización de un servicio de turismo receptivo vivencial	88
Figura 47 Forma jurídica recomendada.....	89
Figura 48 Proceso para establecer la forma jurídica recomendada	89

Figura 49 Acciones de los residentes para la ejecución del turismo en estudio.....	90
Figura 50 Cuellos de botella en la ejecución de una oferta de turística de tipo vivencial para extranjeros.....	91
Figura 51 Forma para impulsar la inversión.....	92
Figura 52 Proceso interactivo e iterativo que requiere la implementación de mecanismos de revisión de un turismo receptivo vivencial	93
Figura 53 ¿Cómo se debería controlar, corregir o evaluar la oferta de turismo receptivo vivencial como actividad económica que incluya a agentes públicos, privados y académicos? ..	94
Figura 54 ¿Cómo se debería ejecutar la etapa de retroalimentación en un turismo receptivo vivencial?	95
Figura 55 Riesgos en general al ofertar un servicio de turismo receptivo vivencial.....	96
Figura 56 Riesgos para los residentes	97
Figura 57 Formas proteger a los residentes del Distrito de Incahuasi de accidentes o enfermedades que afecten la salud.....	98
Figura 58 Formas de prevención de accidentes o enfermedades hacia los residentes	99
Figura 59 Factores de riesgos para enfermedades laborales	100
Figura 60 Metodología de la teoría del cambio.....	105
Figura 61 Árbol de problemas de causas y efectos	106

Índice de anexos

Imagen 1 Solicitud de autorización para aplicar encuesta en museo 1	128
Imagen 2 Solicitud de autorización para aplicar encuesta en museo 2	129
Imagen 3 Aprobación de proyecto de investigación	130
Imagen 4 Informe de validación de instrumento	131
Imagen 5 Encuesta dirigida a la comunidad de Incahuasi.....	133
Imagen 6 Encuesta dirigida a turistas receptivos traducida al inglés	134
Imagen 7 Encuesta dirigida a turistas receptivos	135
Imagen 8 Entrevista a especialistas	137
Imagen 9 Operacionalización de variables.....	139
Imagen 10 Fotografías durante la aplicación de encuestas hacia turistas receptivos	140
Imagen 11 Fotografías durante la aplicación de encuestas hacia la comunidad.....	141
Imagen 12 Fotografías durante la aplicación de entrevista hacia especialistas.....	142

Resumen y palabras clave

En el Departamento de Lambayeque, Provincia de Ferreñafe se encuentra ubicado el Distrito de Incahuasi cuya población es calificada como extrema pobreza, considerando que cuenta con recursos turísticos potenciales atractivos para generar un turismo receptivo vivencial, todo esto mediante la creación de un modelo de gestión orientado a la inclusión de agentes públicos, privados y académico para contribuir a desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi. La metodología empleada fue con un enfoque de investigación mixta, el nivel de la investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal mediante la utilización de tres instrumentos; un cuestionario dirigido a 68 residentes del Distrito de Incahuasi, un cuestionario dirigido a 68 turistas receptivos ubicados en el Departamento de Lambayeque y una entrevista realizada a cinco directivos públicos y privados involucrados en temas turísticos de la región Lambayeque. Con el propósito de diagnosticar el nivel socioeconómico de la población, analizar la demanda potencial y analizar las características del modelo de turismo receptivo vivencial que contribuya al desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi.

Palabras clave: Modelo de gestión, turismo receptivo vivencial y desarrollo socioeconómico.

Abstract and key words

Incahuasi District is located in the Province of Ferreñafe, Department of Lambayeque, the community is classified as extreme poverty, considering that it has attractive tourist resources to generate a receptive experiential tourism, all this through the creation of a management oriented model to the inclusion of public, private and academic agents to contribute to the socio-economic development of the Incahuasi District. The methodology used was with a mixed research approach, the level of research was of an exploratory and descriptive type with a non-experimental cross-sectional design through the use of three instruments; a questionnaire addressed to 68 residents of the Incahuasi District, a questionnaire addressed to 68 receptive tourists located in the Department of Lambayeque and an interview with five public and private executives involved in tourism issues in the Lambayeque Department. With the purpose of diagnosing the socioeconomic level of the community, analyzing the potential demand and analyzing the characteristics of the experiential receptive tourism model that contributes to the socio-economic development of the Incahuasi District.

Keywords: Management model, experiential receptive tourism and socioeconomic development.

Introducción

El principal problema de la presente investigación es ¿Cómo contribuirá un modelo de turismo receptivo vivencial al desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi?

En el capítulo I, el objeto de estudio incluye contextualización del objeto de estudio, las características y manifestaciones del problema de investigación, formulación del problema de investigación y objetivos.

En el capítulo II, el marco teórico incluye los antecedentes de la investigación conformado por tesis y las bases teóricas en función a las variables en estudio, las cuales son la fundamentación teórica del modelo de turismo receptivo vivencial para contribuir con el desarrollo socioeconómico en el Distrito de Incahuasi.

En el capítulo III, metodología, incluye el diseño de investigación, población y muestra, recolección y análisis de datos.

En el capítulo IV, se plantea los resultados en función a los dos objetivos específicos y su discusión.

En el capítulo V, se plantea la propuesta del modelo de turismo receptivo vivencial para contribuir con el desarrollo socioeconómico en el Distrito de Incahuasi.

Finalmente está las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Capítulo I: El objeto de estudio

1.1. Contextualización del objeto de estudio

La población del departamento de Lambayeque al año 2017 fue de 1'190,356, la provincia de Ferreñafe tuvo 97,415 habitantes y el Distrito de Incahuasi ubicado a 3030 m.s.n.m. registró 13,654 personas que viven permanentemente (Instituto nacional de estadísticas e informática, 2018). Las personas de este Distrito anhelan un desarrollo socioeconómico, el cual emplea como requisito la reducción de la pobreza.

Pero en el año 2017, la pobreza monetaria en el Perú afectó al 21,7% de la población, habiéndose incrementado en 1.0 punto porcentual en relación al año 2016, bajo el enfoque monetario, que sirve como indicador de bienestar. Es importante mencionar que el mayor nivel de extrema pobreza se registró en la Sierra rural alcanzando el 14.9% (INEI, 2018). Estos datos reflejan la magnitud de la situación problemática que manifiesta el Distrito de Incahuasi.

El departamento de Lambayeque debe estar alineado al sistema de planificación nacional, el cual está compuesto inicialmente por el Plan estratégico de desarrollo nacional al 2021, el cual tiene como cuarto eje estratégico, a la economía competitividad y empleo, que incluye al objetivo cuatro, economía competitiva con alto nivel de empleo y productividad; asimismo el plan estratégico sectorial multianual sector comercio exterior y turismo 2016-2021, busca consolidar al Perú como destino turístico competitivo, sostenible, de calidad y seguro (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2018). Esto deriva en la creación del plan de desarrollo regional concertado de Lambayeque el cual sí se encuentra alineado en su objetivo estratégico número cinco que es la Promoción de la diversificación y el empleo digno en el departamento de Lambayeque. Este marco es una base legal para plantear un modelo de gestión de turismo receptivo vivencial que genere un trabajo integrado por el sector público, privado y académico.

El departamento de Lambayeque, posee tres provincias, siendo una de ellas Ferreñafe, el cual tiene su Plan de desarrollo local concertado Ferreñafe al 2030, que incluye como variable estratégica al fortalecimiento de la productividad local, con el objetivo estratégico de promover la diversificación productiva en la provincia de Ferreñafe, indicando como única acción estratégica el promover el cultivo de producto con potencial exportable (Municipalidad

Provincial de Ferreñafe, 2018). Omitiendo la promoción del turismo como una actividad de diversificación productiva, que se relacione con el desarrollo socioeconómico local.

El turismo rural comunitario es un tipo de turismo vivencial, el cual podría generar ingresos de divisas para el país y específicamente un desarrollo económico y social en el Distrito de Incahuasi, para lo cual se necesita la existencia de un modelo de gestión incluya a las comunidades en extrema pobreza, en esta labor, coherente con la demanda de necesidades de turistas receptivos (extranjeros) puesto que cuenta con recursos turísticos de tipo vivencial.

1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación

El turismo es una actividad económica del sector terciario, que genera impacto social. La Organización Mundial del turismo(2018) refiere que esta debe estar alineada con los objetivos de desarrollo sostenible 2030 que establece la Organización de las Naciones Unidas (ONU), específicamente con el objetivo ocho (Trabajo decente y Crecimiento Económico) y 12 (Consumo y Producción Responsable). Por lo tanto, es necesario diseñar un modelo que promueva el turismo sostenible, genere empleos, promueva cultura y productos locales ligado a estos objetivos.

El comportamiento de este sector ha sido creciente durante el periodo del 2008 al 2017 a una tasa promedio del 4% por año. Así, el turismo en el año 2017 representó el 10% del Producto Bruto Interno (PBI) mundial, el 7% del comercio mundial y uno de cada diez empleos son debido a este sector, la llegada de turistas internacionales alcanzó los 1,323 millones, registró un crecimiento internacional con la llegada de unos 84 millones de turistas que representa un incremento del 7% en comparación al año anterior (2016) (OMT, 2018). El turismo en el continente americano tuvo un incremento en el año 2017 del 3% en comparación al 2016, mientras que en América del Sur fue de 8.4%. Dicho aumento se debió a una fuerte demanda de salidas (número de turistas) en los principales mercados emisores de todo el mundo (países de procedencia de los turistas), para hacer sostenible esta demanda se requiere una oferta, que fortalezca las alianzas entre los actores públicos y privados, que tengan como objetivo principal el desarrollo socioeconómico del lugar de origen de la oferta turística.

Los españoles, franceses, ingleses, alemanes y japoneses prefieren realizar turismo vivencial en el Perú motivados por la cultura, no sólo inca sino también la preincaica. Así, cuando van a estos lugares, los turistas aprovechan para realizar actividades ligadas al turismo vivencial pues si están en el Colca se quedan en la comunidad de Chivay o cuando están en Puno quieren pasar una noche en alguna isla, en el norte realizan la Ruta Moche para conocer los sitios arqueológicos y en la selva recorren la Ruta Tarapoto-Chachapoyas (Tipiani, 2018).

Se pronostica que el Perú tendrá un crecimiento económico del 3.9% para el año 2019, pese a la desaceleración promedio de 3.1% anual en el periodo 2013 al 2017 (Banco Mundial, 2018); este crecimiento económico es explicado en un tercio por el sector servicios, al cual pertenece el turismo.

El Perú cuenta con un plan estratégico nacional de turismo (PENTUR) que al 2025 tiene como objetivo consolidar al Perú como destino turístico competitivo, sostenible y de calidad, donde a partir de una oferta diversa, lograda con participación de los actores del sector, el turista viva experiencias únicas para que se contribuya al desarrollo económico y social del país Ministerio de comercio exterior y turismo (MINCETUR), (2018).

En el periodo 2005 al 2015, la llegada de turistas internacionales al Perú reflejó una tendencia positiva obteniendo divisas de hasta 4.1 miles de millones de dólares en el 2015, equivalente a un incremento de 6.2% con relación al 2014. En el 2016 ingresaron al Perú 3.7 miles de millones de visitantes extranjeros registrando un incremento del 8% comparado con el 2015. Chile y Estados Unidos son los principales emisores de turistas al Perú (Viceministerio de Turismo, 2017). En respuesta a las tendencias de mercado identificadas en el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú se optó por el desarrollo de productos turísticos dirigidos a visitantes interesados en experiencias innovadoras, incluyendo el contacto con culturas vivas fomentando el turismo rural comunitario.

El Perú para seguir aprovechando las oportunidades de este sector, debe mejorar sus fortalezas, debido a que se encuentra en el puesto 58 de 190 países con una puntuación de 69.45 desde la perspectiva de hacer negocios se considera los siguientes diez indicadores: empezar un negocio, manejo de permisos para la construcción, obtención de electricidad, registro de la propiedad, obtención de créditos, protección a los inversores minoristas, pago de impuestos,

Comercio transfronterizo, Cumplimiento de contratos y Solución de Insolvencias (Banco mundial, 2018).

En el Perú existe 76 emprendimientos de Turismo Rural Comunitario de los cuales el departamento de Lambayeque es participe, con la idea de negocio de generar un servicio de turismo receptivo vivencial (MINCETUR, 2018).

1.3. Formulación del problema de investigación.

¿Qué factores componen un modelo de turismo receptivo vivencial que se relacione con el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi?

1.4. Objetivos

General

Elaborar un modelo de turismo receptivo vivencial que se relacione con el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi.

Específicos

1. Identificar las condiciones económicas y sociales de la población del Distrito de Incahuasi.
2. Analizar la demanda potencial del servicio de turismo receptivo vivencial del Distrito de Incahuasi.
3. Analizar las variables y características del modelo de turismo receptivo vivencial que se relacione con el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes

Peñañiel (2016) en su tesis, Modelo de gestión turística sostenible para el desarrollo de la comunidad Guangashí-La Tigrera del cantón Pallatanga, planteó como objetivo principal fortalecer la gestión turística de dicha localidad considerando su realidad y planificación municipal; mediante el uso la metodología aplicada, descriptiva, documental y explicativa se diagnosticó que la localidad cuenta con una vocación turística como zona de recreación y fomento turístico analizando los sistemas físicos, económico productivo, sociocultural y turístico. Asimismo, se crearon matrices de sostenibilidad y para ello analizaron indicadores económicos tales como económicos, socioculturales y ambientales. Otro de los objetivos fue proporcionar condiciones necesarias, componentes, líneas de articulación para finalmente crear un modelo de gestión desarrollado bajo cumplimiento de un marco normativo, correlacionados con dimensiones y determinación de estrategias. Se concluyó que la localidad necesita de una organización turística articulada de instancias institucionales e Intersectoriales con el fin de gestionar y coordinar procesos de desarrollo. A su vez el autor recomienda el uso de este modelo de gestión a los dirigentes comunitarios y los actores turísticos para plantear acciones conjuntas e integrales.

Paredes (2017) en su tesis, Modelo de gestión turística como instrumento de planificación y gestión caso: Parque Recreacional y Bosque Protector Jerusalem provincia de Pichincha – Ecuador, planteó un modelo de gestión turística participativa para el parque recreacional bosque protector Jerusalén, en la cual desarrolló políticas en turismo con la articulación del sector público, privado y comunitario con la finalidad de impulsar actividades turísticas. En primera instancia investigó las condiciones socio-económicas de la población para luego realizar un diagnóstico de la actividad turística y con ello elaboró estrategias que permitan la sostenibilidad de dicha actividad. Finalmente planteó acciones que aporten a los procesos administrativos y técnicos a ser más competitivos en la toma de decisiones que beneficien la actividad turística. Se utilizó el método inductivo-sistémico partiendo de un estudio de hechos para luego acceder a un conocimiento integral de las partes, estructura y de las distintas relaciones establecidas con el medio.

Una de sus conclusiones fue que la localidad de La Parroquia Malchinguí se encuentra en extrema pobreza y cuenta con un crecimiento poblacional ínfimo siendo el tejido social bastante débil. Asimismo, se detectó que el modelo actual no aporta una ágil renovación de la oferta turística imposibilitando la participación de la comunidad. El autor recomendó hacer uso del modelo producto de un esfuerzo investigativo y concebido para ser una herramienta útil en gestión participativa. A su vez, fomentar la articulación de los planes concertados que actualmente existen a fin de añadir disposiciones que hagan efectiva la condición de unidad desconcentrada, promoviendo asignación de recursos, suscripción de acuerdos y convenios diversos.

Delgado (2015) en su tesis, *El turismo receptivo y su aporte al crecimiento en la región la Libertad período: 2005– 2014*, planteó como objetivo central el análisis del turismo receptivo en el crecimiento económico en la región de La Libertad durante el periodo 2006 – 2014. Al analizar el crecimiento económico de la región de La Libertad utilizando el indicador PBI, durante el periodo en estudio, el indicador presentó un crecimiento sostenible y que los sectores que más contribuyen a dicho crecimiento son las agricultura, manufactura, minería y comercio; lo mismo ocurre al analizar la evolución del turismo receptivo en la región mencionada anteriormente. Mientras que el ingreso generado por el turismo receptivo muestra que este no aporta significativamente al crecimiento de la región La Libertad durante los años 2005 – 2014. Es por ello que el autor recomienda la necesidad de crear políticas públicas que apoyen al desarrollo turístico de la región La Libertad, pero al momento de establecer dichas políticas se debe considerar la problemática delincinencial existente en la región; ya que este no permite el desarrollo del sector turismo a pesar del gran potencial que tiene la región.

Peralta (2018) en su tesis, *Turismo y crecimiento económico; un análisis empírico del impacto del turismo receptivo en la economía peruana en el periodo 2004 – 2015*, un estudio de relación causa- efecto entre el turismo receptivo y el crecimiento económico del país; cuyos objetivos son la construcción de un modelo econométrico, determinación del énfasis en la promoción e inversión del sector turismo y determinar la factibilidad de la creación de un ministerio exclusivo para el fomento y desarrollo del país. Una de sus conclusiones fue que el turismo receptivo ha tenido un impacto positivo sobre el PBI real durante el periodo estudiado,

asimismo el ingreso de turistas ha tenido una tendencia creciente; lo que va a contribuir que el turismo receptivo tenga una participación importante en la economía nacional.

Prieto (2017) en su tesis, *Condiciones y escenario favorable para el desarrollo del turismo rural comunitario en la comunidad de Inkawasi*. Se planteó como objetivo evidenciar que la comunidad de San Pablo del Distrito de Inkawasi tiene las condiciones necesarias para ser un escenario favorable en el desarrollo de este tipo de turismo, específicamente del desarrollo del turismo rural comunitario reconociendo el importante potencial de recursos turísticos que se identificó. Contribuyendo su condición de comunidad autóctona bajo el potencial cultural que posee, sus recursos naturales y paisajes eminentes logrando promover experiencias vivenciales entre los visitantes y la comunidad que contribuirán al desarrollo sostenible de dicho Distrito y a través de esta actividad impulsar el modelo de gestión de Turismo Rural Comunitario.

Cieza & Uriarte (2016) en su tesis, *Modelo de turismo sostenible que contribuya al desarrollo económico local: una propuesta para la provincia de Ferreñafe – Lambayeque – Perú 2016 – 2021*. La investigación tuvo como objetivo central elaborar un modelo de turismo sostenible que contribuya a mejorar la actividad turística en la provincia de Ferreñafe, durante el periodo 2016-2021. Al analizar la situación del turismo en la provincia de Ferreñafe se encontró que la planificación y gestión de la actividad turística es deficiente, el relacionamiento de los actores sociales es bajo, la situación económica para el desarrollo de la actividad turística es poco favorable, y el sistema de protección de los recursos naturales y culturales no protegidos es deficiente. Ante esta situación, la provincia de Ferreñafe necesita de un modelo de turismo sostenible que mejore la actividad turística y contribuya al desarrollo económico del territorio.

El modelo propuesto se basa en la realidad de la actividad turística de la provincia de Ferreñafe, y tiene como fundamento teórico al desarrollo local y desarrollo sostenible. Es un enfoque holístico de la actividad turística que comprende al fortalecimiento socio institucional como base lograr del desarrollo económico, ambiental y cultural de la actividad turística en la provincia de Ferreñafe. En definitiva, se concluye que el modelo de turismo sostenible si podría mejorar la actividad turística, y que la validación del modelo confirma que contribuirá al desarrollo económico local de la provincia de Ferreñafe, generando empresas, empleos e ingreso lo cual contribuirán a mejorar social, económico y ambientalmente la provincia de Ferreñafe.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Fundamentación teórica del Modelo de turismo receptivo vivencial.

2.2.1.1. Fundamento de Modelo.

Un modelo es una interpretación simplificada de la realidad. Los especialistas de la (Real Academia Española, 2019) afirman: “Un modelo es un arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo” (Pt.1). Entendiéndose al modelo como un esquema.

Un modelo teórico está basado en conceptos, pensamientos, principios o leyes, que permiten interpretar, explicar y predecir propuestas de solución a determinados problemas o fenómenos de la realidad, distinguiendo y analizando estos aspectos en los que se basa el modelo teórico. Martínez (2002) afirma:

El modelo teórico es la disociación de propiedades o cualidades de la realidad con el fin de posibilitar la interpretación de una teoría, para luego explicar y predecir acontecimientos futuros con la formulación de una hipótesis como una posible afirmación de los hechos. (p. 46)

De igual forma, se comprende a un modelo como un conjunto de elementos los cuales se basan en la teoría. Con este modelo se puede gestionar e integrar, comprendiendo todos los elementos o aspectos de algo.

El modelo de gestión integral es un marco de referencia para administrar organizaciones públicas o privadas, de tal manera que todos los elementos que la conforman puedan subsistir y cooperar en la mejora continua de una actividad, aportando herramientas útiles y eficaces para la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno y lograr una solución a la problemática por los cuales han decidido constituirse.

2.2.1.2. Fundamento de Modelo de turismo

Una actividad económica de las personas es el turismo, el cual es la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada (Hunziker & Krapf, 1942). Este concepto es muy amplio y el autor considera que la estancia en cierto lugar no está motivada por una actividad lucrativa.

Posteriormente Burkart y Medlik como se citó en (Sancho, 2008) refieren que el turismo es un desplazamiento de poca duración que las personas realizan hacia otros destinos fuera del lugar de trabajo y/o residencia, y las actividades que se realicen en la estadía de esos destinos. Esta definición está basada en la connotación de viaje y vacaciones, dado que los escritores no consideraron conceptos recientes como viajes por negocios o viajes de vacaciones u ocio por tiempo considerable ni hacer turismo en su misma ciudad de residencia.

En 1995 se considera ambos conceptos y se establece que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros (Organización Mundial del Turismo, 2017).

Las organizaciones que se pretende analizar en un modelo de turismo, incorpora las capacidades del talento humano para el logro de objetivos, siendo estos objetivos crear una oferta adaptada a su demanda turística, desglosando actividades y productos finales o intermedios que pueden ser de carácter tangible e intangible.

2.2.1.3. Fundamento de turismo receptivo y vivencial.

Existen diferentes formas de clasificar al turismo, para el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017) una clasificación del turismo es en base al tipo de desplazamiento, la cual responde a la ubicación geográfica del destino visitado y lugar de residencia del visitante, la misma que subdivide en, Turismo interno o doméstico, Turismo agresivo o emisor Turismo receptivo o receptor, refiriendo que este último es el que realizan los extranjeros o no residentes, de un país determinado a otro denominado destino. Desde el punto de vista económico su desarrollo repercute directamente en la inversión, el empleo y la generación de divisas para el país de destino.

2.2.1.3.1. Dimensiones del modelo

El turismo vivencial tiene una propuesta de valor diferente para los turistas extranjeros. Olmos & García (2011) afirma: “Es aquella actividad turística en la que el viajero convive con una familia del destino, la cual le enseña sus hábitos y costumbres, esto es, su gastronomía, horarios, estructura familiar, organización de la vivienda y formas de trabajo” (p.102).

Forjándose una experiencia única mediante la conexión profunda con las propias culturas de la zona.

La primera dimensión del modelo turismo receptivo y vivencial es el talento humano. Chiavenato (2009) afirma: “El talento humano hace que las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra, y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos de la organización” (p.80). Estableciendo que el talento humano es un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de las personas que conformen el grupo de interés que permitirá la creación de un turismo receptivo vivencial.

La segunda dimensión del modelo es la condición laboral. Rodríguez (2005) afirma que es: “Cualquier característica del mismo que pudiera influir de manera significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador” (p.253). Sirviendo de lineamiento para proponer medidas de seguridad y salud para el prestador del servicio, que el poblador de Incahuasi.

La tercera dimensión del modelo es la calidad del servicio, el cual debe ofrecer una visión integral. Deulofeu (2002) afirma: “La calidad del servicio es percibida por el consumidor como resultado de la diferencia entre lo que se espera de un servicio (expectativas) respecto a lo que realmente a percibido en el momento de obtener el mismo (percepción)” (p.50). Este concepto puede ser utilizado basado en las necesidades y en función de las organizaciones que se incluyan en el modelo de turismo receptivo vivencial.

2.2.2. Fundamentación teórica del desarrollo socioeconómico

El desarrollo es un sustantivo que tiene como adjetivo al acto socioeconómico, el cual está motivado por el condicionamiento, lo cual se refleja en las decisiones de las personas, situadas siempre entre un conjunto de factores sociales (Perroux, 1964). A partir de este autor se dependen los siguientes enfoques:

Enfoque economicista

Se centra desde un punto de vista antropocéntrico, siendo la naturaleza un instrumento para ser explotada en beneficio del hombre, mejorando la calidad material de la vida de las personas. Bustillo & Martínez (2008) expresó que dicho modelo tiene fallas sin embargo la población ha mejorado en cuanto a higiene y salud a costas de la naturaleza.

Para Montes (2001) este enfoque está basado en el máximo flujo de beneficios que pueden generarse con la misma cantidad de recursos o capitales, también este enfoque se asocia con el crecimiento económico.

Enfoque social

El desarrollo se basa en la equidad en que se debe principalmente satisfacer las necesidades básicas de la población mundial y cada generación tiene el deber de dejar a las futuras generaciones unas condiciones de vida como mínimo equivalentes a las que actualmente goza, así también se basa en la suficiencia debiéndose disminuir el nivel de consumo de recursos naturales de los países desarrollados y busca que se desarrollen nuevos modelos de consumo y estilos de vida sostenibles e igualdad de oportunidades de participación (Montes, 2001).

Tabla 1 *Relación del desarrollo con sostenibilidad económica y social*

	Sostenibilidad económica	Sostenibilidad social
Agua	Garantizar el abastecimiento y el uso eficiente del agua para el desarrollo urbano y rural.	Garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios de abastecimiento de agua potable para el uso doméstico.
Alimentos	Aumentar la productividad para garantizar la seguridad alimentaria.	Aumentar la productividad y la rentabilidad de la actividad económica en pequeña escala y garantizar la alimentación mínima para toda la población.
Salud	Aumentar los servicios de atención preventiva de la salud y la higiene y seguridad en el trabajo.	Hacer cumplir las normas medioambientales para salvaguardar la salud y garantizar uno servicios de atención sanitaria primaria a toda la población.
Vivienda y servicios	Garantizar el uso de recursos para utilización de viviendas dignas y sistemas de transporte adecuados.	Garantizar el acceso de toda la población a viviendas dignas y servicios a coste razonable.
Energía	Garantizar el suministro adecuado de energía de forma sostenible para el desarrollo industrial, el transporte y las necesidades domésticas.	Garantizar el acceso a suministros de energía que satisfagan las necesidades de toda la población a costes razonables.
Educación	Garantizar los recursos necesarios para la educación de todos los niveles de la sociedad en condiciones de igualdad.	Garantizar el acceso a una educación adecuada que permita el desarrollo integral de la persona humana.
Ingresos	Aumentar la eficiencia económica, el desarrollo y las oportunidades de empleo en todos los sectores de la sociedad.	Promover las iniciativas para la creación de un tejido productivo que garantice unos ingresos mínimos acordes con las características de la sociedad en donde se desarrollan.

Fuente: Montes (2001).

El desarrollo socioeconómico no fuera sostenible sin un fuerte desarrollo de sectores estratégicos, como el turismo, siendo una de las limitaciones para el desarrollo de este sector el poco interés asignado por los gobiernos tanto nacional como local de los países en desarrollo. Entre los obstáculos al desarrollo del sector turismo, está la dificultad en la obtención de crédito en las zonas rurales, es entonces que las personas se ven forzados a utilizar métodos que den resultados de forma inmediata.

Desde 1980 se empezó a considerar diferentes variables a la del PBI per capita que conceptualizan el desarrollo, para superar el pensamiento centrado en el crecimiento económico. De esta base de análisis surge el Desarrollo Humano, el cual (Knoll, Remes, & Viola, 2014) definen como un proceso de generación o extensión de oportunidades y alternativas para que las personas puedan alcanzar sus objetivos y mantener un nivel de vida de acuerdo a lo esperado mediante la creación de capacidades. Asimismo, el individuo aprovechará sus capacidades para la generación de oportunidades que le brinden mayor satisfacción mediante la correcta elección, siempre y cuando estas oportunidades sean sostenibles en el tiempo.

Amartya Sen, quien es coautor del diseño El Índice de Desarrollo Humano (1990) dirigido por las Naciones Unidas, centra tres dimensiones clave que componen este diseño, que se caracteriza por tener una determinada ponderación cuantitativa, discutible y discutida. El primer indicador Salud definida por la esperanza de vida al nacer, el indicador Social referida a la tasa de alfabetización de los adultos sumado a la tasa de matriculación en todos los niveles de educación y los años de duración de la educación obligatoria, además el último indicador el Económico medido por el Producto Bruto Interno (PBI) que es cuantificado en paridad del poder adquisitivo en dólares. Este Índice es concebido por Sen en base a las capacidades de los países en desarrollo (Vegara, 2016).

Según los especialistas del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2015) refieren que El Índice de Desarrollo Humano (IDH), está formado por tres dimensiones básicas, la primera la Salud o tener una vida larga y saludable la cual es medido por la esperanza de vida al nacer; la Educación como la capacidad de adquirir conocimientos siendo medido por los años de escolaridad y los esperados; finalmente los Ingresos o la Capacidad de alcanzar un nivel de vida digno, la cual es medida por el ingreso nacional bruto per cápita.

Necesidades básicas insatisfechas

Las necesidades básicas insatisfechas (NBI) son aquellas cuya satisfacción es indispensable para la existencia humana. Para determinar las NBI, el Centro de Planeamiento para América Latina y el Caribe (CEPAL) introduce a inicios de los años ochenta un método, el cual lleva el mismo nombre. Este método utiliza como fuente de información la obtenida en los censos de población y de vivienda (Naciones Unidas, 2001).

Los censos brindan información de los indicadores más utilizados, como son el acceso a vivienda, acceso a servicios sanitarios, educación y capacidad económica.

En el primer indicador, el acceso a vivienda tiene como dimensión a la calidad de la vivienda cuya variable censal son los materiales de construcción utilizados en piso, paredes y techo. Además, la dimensión hacinamiento cuyas variables censales son el número de personas en el hogar y el número de cuartos de la vivienda (Naciones Unidas, 2001).

En el segundo indicador, acceso a servicios sanitarios tiene dos dimensiones, siendo la primera la disponibilidad de agua potable, que tiene como variable censal la fuente de abastecimiento de agua en la vivienda, y como segunda dimensión al tipo de sistema de eliminación de excretas teniendo como variables censales a la disponibilidad de servicio sanitario y al sistema de eliminación de excretas (Naciones Unidas, 2001).

El tercer indicador es el acceso a la educación cuya única dimensión es la asistencia de los niños en edad escolar que tiene como variables censales, la edad de los miembros del hogar y la asistencia un establecimiento educativo (Naciones Unidas, 2001).

Finalmente se tiene a la capacidad económica como cuarto indicador que incluye como dimensión a la probabilidad de insuficiencia de ingresos del hogar y esta a su vez cuenta con cuatro variables censales; la edad de los miembros del hogar, el último nivel educativo aprobado, el número de personas en el hogar y la condición de actividad (Naciones Unidas, 2001).

Teoría de desarrollo económico local

El Desarrollo Económico Local (DEL), es una teoría complementaria a la del desarrollo económico nacional, la cual Tello (2006) define como:

El proceso de la dinámica económica, social y política de un área geográfica específica, dentro de las fronteras de una economía (país o nación), resultante del comportamiento, acciones e interacciones de los agentes (económicos, políticos y sociales) que residen en el área geográfica (p.73).

La iniciativa de los agentes económicos para aumentar su nivel y calidad de vida sostenida en el tiempo demanda un uso adecuado de los recursos.

Existen reflexiones amplias y antiguas del Desarrollo Económico Local (DEL) como a nivel de país. Las teorías DEL difieren de aquellas de nivel país por las acciones e interacciones de los agentes enfocados en las áreas geográficas locales y los factores de localización (Tello, 2006).

Las políticas DEL consisten en actividades autónomas de gobiernos locales y regionales en relación a los objetivos de desarrollo de las áreas geográficas y de acciones complementadas por el Gobierno Central (Tello, 2006).

El sistema económico con enfoque liberal, característico de países en desarrollo, no incluye variables distintivas del Desarrollo Económico Local, las políticas que se le derivan requieren de una mayor acción del Estado a nivel central, regional y local, además de mejorar la interacción con el sector privado; pero las intervenciones no solo deben corregir fallos de mercado, sino que también deben generar acciones, asociaciones, cooperaciones y coordinaciones con el resto de unidades económicas en los espacios geográficos locales y en función a sus objetivos comunes definidos por ellas (Tello, 2006).

Planes estratégicos

Existen múltiples definiciones de planeamiento estratégico, por lo que Ackoff (1969) refiere que es un pensamiento a largo plazo que se orienta hacia los fines (metas y objetivos) de una organización.

Desde otro enfoque Drucker (1973) refiere que es un proceso constante, en el que se analizan una serie de situaciones extrañas al entorno de la organización, las cuales permiten adoptar decisiones para ejecutarlas en consecuencia a situaciones presentes y futuras, y medir los

resultados; comparándolas con las expectativas y retroalimentar el proceso de acuerdo a las diferencias encontradas.

El planeamiento estratégico público debe estar alineado al sistema de planificación nacional, el cual está compuesto inicialmente por el Plan estratégico de desarrollo nacional al 2021, el cual es elaborado por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) empleando referente los objetivos de desarrollo sostenible, todo en marco de un acuerdo nacional para el Bicentenario del Perú; asimismo el plan estratégico sectorial multianual sector comercio exterior y turismo 2016-2021, busca consolidar al Perú como destino turístico competitivo, sostenible, de calidad y seguro (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2018). Esto deriva en la creación del plan de desarrollo regional concertado de Lambayeque el cual sí se encuentra alineado en su objetivo estratégico número cinco que es la Promoción de la diversificación y el empleo digno en el departamento de Lambayeque; el cual se ilustra en la siguiente Figura.

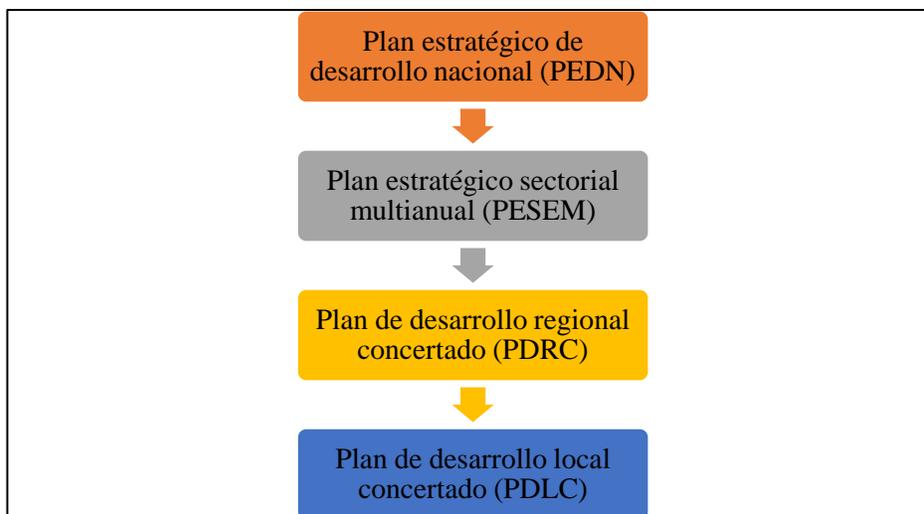


Figura 1 Proceso de Planeamiento Estratégico Público

El departamento de Lambayeque, posee tres provincias, siendo una de ellas Ferreñafe, el cual tiene su Plan de desarrollo local concertado Ferreñafe al 2030, que incluye como variable estratégica al fortalecimiento de la productividad local, con el objetivo estratégico de promover la diversificación productiva en la provincia de Ferreñafe, indicando como única acción estratégica el promover el cultivo de producto con potencial exportable (Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2018).

2.3. Definición y Operacionalización de variables.

2.3.1. Definición conceptual de las variables.

Los objetivos la base para el modelo de gestión organizacional, el cual muestra un vínculo con las tres dimensiones que componen este modelo de gestión, siendo el talento humano, el cual hace alusión a la organización, desarrollo y administración de actividades; la condición laboral, que está relacionado a la seguridad, bienestar y salud del personal; y la productividad, que tiene que ver con la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados; estas dimensiones se integran logrando el éxito organizacional (Tamayo, Del Río, & García, 2014).

El desarrollo humano un proceso de generación o extensión de oportunidades y alternativas para que las personas puedan alcanzar sus objetivos y mantener un nivel de vida de acuerdo a lo esperado mediante la creación de capacidades (Knoll, Remes, & Viola, 2014).

2.3.2. Definición operacional de las variables

El modelo de turismo receptivo vivencial tiene tres dimensiones que componen este modelo de gestión, siendo el talento humano, el cual hace alusión a la planificación, organización, dirección y control de actividades; la condición laboral, que está relacionado a la seguridad y salud del personal; y la calidad del servicio, que tiene que ver con elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta que prefiere la demanda; estas dimensiones se integran logrando el éxito del grupo de interés.

El desarrollo socioeconómico es un proceso de generación o extensión de oportunidades y alternativas para que las personas puedan alcanzar sus objetivos de ingreso, salud y educación, manteniendo un nivel de vida de acuerdo a lo esperado mediante la creación de capacidades.

Dimensiones

La primera dimensión del modelo es el talento humano. Chiavenato (2009) afirma: “El talento humano hace que las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra, y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos de la organización” (p.80). Estableciendo que el talento humano es un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de las personas que conformen el grupo de interés que permitirá la creación de un turismo receptivo vivencial.

La segunda dimensión del modelo es la condición laboral. Rodríguez (2005) afirma que es: “Cualquier característica del mismo que pudiera influir de manera significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador” (p.253). Sirviendo de lineamiento para proponer medidas de seguridad y salud para el prestador del servicio, que el poblador de Incahuasi.

La tercera dimensión del modelo es la calidad del servicio, el cual debe ofrecer una visión integral. Deulofeau (2002), afirma: “La calidad del servicio es percibida por el consumidor como resultado de la diferencia entre lo que se espera de un servicio (expectativas) respecto a lo que realmente a percibido en el momento de obtener el mismo (percepción)” (p.50). Este concepto puede ser utilizado basado en las necesidades y en función de las organizaciones que se incluyan en el modelo de turismo receptivo vivencial.

La primera dimensión del desarrollo socioeconómico es la económica, la cual para Montes (2001) está basada en el máximo flujo de beneficios que pueden generarse con la misma cantidad de recursos o capitales (p.29).

La segunda dimensión del desarrollo socioeconómico es la social, la cual para Montes (2001) está basada en la equidad y garantía al acceso que se requiere principalmente para satisfacer las necesidades básicas de la población.

Indicadores

El primer indicador de la dimensión talento humano es la planificación Chiavenato (2007) afirma: “Proceso de decisión respecto a los recursos humanos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado tiempo” (p.150). Consistiendo en tomar decisiones anticipadas sobre lo que debe hacerse antes de la acción.

El segundo indicador de la dimensión talento humano es la organización D’Alessio (2008) afirma que es: “El elemento crítico para lograr implementar exitosamente las estrategias, de ahí que requiere desarrollar una estructura organizacional que sea pertinente para la consecución de las estrategias seleccionadas” (p.5). el modelo de turismo receptivo vivencial requiere que las organizaciones que conformen el grupo de interés realicen una gestión integrada.

El tercer indicador de la dimensión talento humano es la dirección Chiavenato (2011) afirma: “La dirección está relacionada con la acción, con la apuesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas” (p.149). Esta etapa de ejecución e implementación del modelo de turismo es fundamental para su desempeño.

El cuarto indicador de la dimensión talento humano es el control D’Alessio (2008) afirma que es: “El proceso interactivo e iterativo que requiere la implementación de mecanismos de revisión y corrección continua” (p.5). Esta etapa de control debe tener como fin la retroalimentación del modelo.

El primer indicador de la dimensión condición laboral es la seguridad laboral, que es el estado y calidad de sentirse seguro frente a posibles daños, de tal manera Taylor, Easter, & Hegney (2006) indican: “La seguridad en el trabajo puede definirse más adecuadamente como un criterio individual de la aceptabilidad del riesgo” (p.6). Entendiéndose por riesgo con objetividad a la medida potencial de las consecuencias negativas y no deseadas de un suceso.

El segundo indicador de la dimensión condición laboral es la salud del trabajador o prestador del servicio, siendo una actividad dirigida a proteger y prevenir de impactos como accidentes o enfermedades que afecten la salud de este. Así, el proceso laboral está directamente relacionado a cargas o exigencias, denominados factores de riesgo y estos afectar la salud del trabajador cuya expresión máxima son las posibles enfermedades laborales (Marín & Pico, 2004).

El primer indicador de la dimensión Calidad del servicio es la Tangibilidad, Parasuraman, Zeithaml y Berry como se citó en (Setó, 2004) la definen como la “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.22).

El segundo indicador de la dimensión Calidad del servicio es la Fiabilidad asimismo Parasuraman, Zeithaml y Berry (Setó, 2004) la definen como la “Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable” (p.22).

El tercer indicador de la dimensión Calidad del servicio es la Capacidad de respuesta, Parasuraman, Zeithaml y Berry (Setó, 2004) definen que es la “Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (p.22).

El cuarto indicador de la dimensión Calidad del servicio es la Empatía que a su vez Parasuraman, Zeithaml y Berry (Setó, 2004) la definen como la “Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes” (p.22).

Finalmente la Seguridad es el quinto indicador de la dimensión Calidad del servicio que Parasuraman, Zeithaml y Berry (Setó, 2004) la definen como los “Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente” (p.22).

El indicador de la dimensión Económica será el Ingreso, el cual será de tipo monetario por residente de la localidad en un periodo tiempo determinado, en base a sus ganancias por sus diferentes actividades económicas.

El primer indicador de la dimensión Social es la Educación referida a la capacidad de adquirir conocimientos siendo medido por los años de escolaridad y los esperados, basados en la tasa de alfabetización de los miembros de la familia sumado a la tasa de matriculación en todos los niveles de educación y los años de duración de la educación obligatoria.

El segundo indicador de la dimensión Social es la Salud considerada como tener una vida larga y saludable siendo medido por la esperanza de vida al nacer.

2.4. Hipótesis

Se plantea en el Protocolo de la facultad que una investigación cualitativa, solo podría tener hipótesis de ser necesario, pero posteriormente afirma que solo tienen contrastación de hipótesis las investigaciones causales y como esta investigación es una propositiva (no se implementara el modelo) no requiere una hipótesis.

Capítulo III: Metodología

3.1. Diseño de contrastación de hipótesis y procedimiento a seguir en la investigación

3.1.1. Nivel y naturaleza de la investigación

La presente investigación tuvo un enfoque de investigación mixto (cualitativa y cuantitativa), puesto que el enfoque cualitativo se centra en una realidad que descubrir, construir e interpretar; además existen realidades subjetivas construidas durante la investigación, que cambian en su forma y contenido ya sea entre individuos, grupos o culturas. Asimismo, el enfoque cuantitativo es de carácter objetivo y se encuentra en la medición de la variable (Hernández, 2014).

El nivel de la investigación fue de tipo exploratorio ya que uno de los objetivos es investigar sobre un tema poco estudiado y descriptivo; con un diseño no experimental de corte transversal, debido a que la recolección de información primaria se realizó en un momento dado (Hernández, 2014).

El procedimiento que realizó la investigación fue:

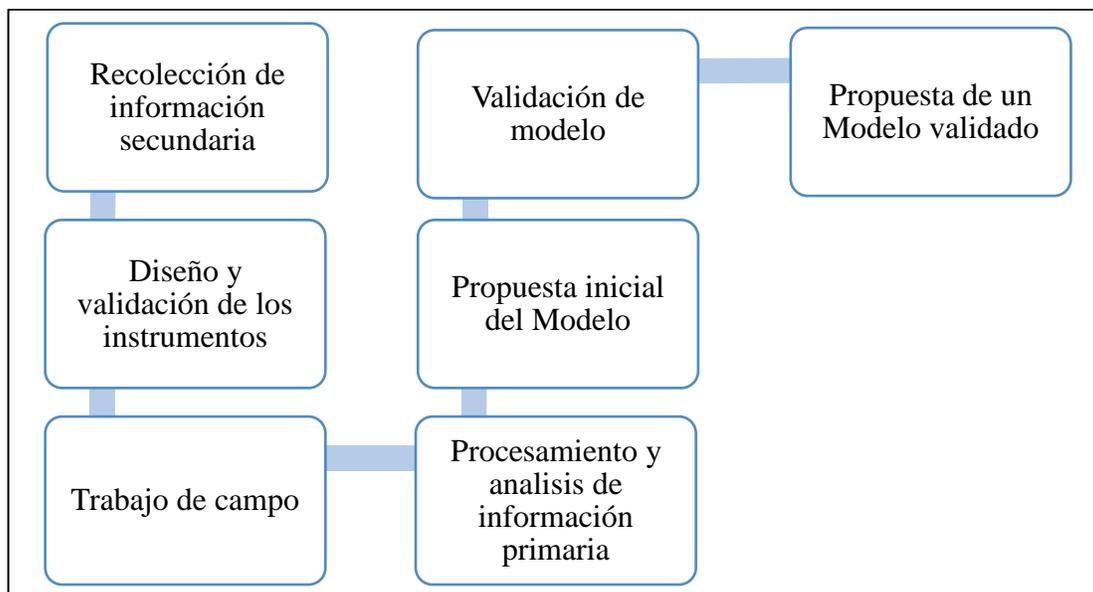


Figura 2 El procedimiento que realizó la investigación

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para este tipo de investigación, el universo objetivo o la población comprende tres estratos poblacionales.

Tabla 2 *Población*

Estrato	N° de personas	Participación porcentual
1. Los residentes del distrito de Incahuasi	13,654	33.48%
2. Turistas receptivos (extranjeros) que visitan el departamento de Lambayeque	27,127	66.51%
3. Especialistas en modelos de turismo	5	0.01%
Total	40,786	100%

Fuente: INEI y MINCETUR (2019); elaboración, propia.

3.2.2. Muestra

Para el estrato tres se seleccionó al 100% del número de personas porque se requirió realizar una entrevista especializada para este tipo de estrato, en base al método de punto de saturación o bola de nieve. Para los estratos uno y dos se procedió a calcular su participación por estrato.

Para los estratos uno y dos se procedió a calcular su muestra probabilística con población definida.

$$1) \quad n = \frac{(p \cdot q) \cdot Z^2}{E^2}$$

$$n_0 = \frac{(0.5 \times 0.5) \cdot 1.645^2}{0.10^2} = 67.65$$

* z = Grado de confiabilidad = nivel de confianza 90% = 1.645

* e = Margen de error = 10% = 0.10

* p = Probabilidad que ocurra = 0.5

* q = Probabilidad que no ocurra = 0.5

El tamaño de la muestra hubiese sido de 67.65 si la población es infinita o bastante grande, pero en el caso de una población pequeña (menor a 100000) se requirió aplicar el factor de corrección para población finita.

$$2) \quad n = \frac{N \cdot n_0}{(N-1) + n_0}$$

* N = Tamaño de la población (Estrato 1) = 13,654

* N = Tamaño de la población (Estrato 2) = 27,127

* n₀ = tamaño de la muestra infinita = 67.65

$$n = \frac{13654 \times 67.65}{(13654 - 1) + 67.65}$$

$$n = 67.32$$

$$n = \frac{27127 \times 67.65}{(27127 - 1) + 67.65}$$

$$n = 67.48$$

Posterior a calcular el tamaño de las muestras se obtuvo los siguientes datos.

Tabla 3 *Muestra probabilística de tipo estratificada.*

Estrato	N° de personas	Participación porcentual
1. Los residentes del Distrito de Incahuasi	68	48.23%
2. Turistas receptivos (extranjeros) que visitan el departamento de Lambayeque	68	48.23%
3. Especialistas en modelos de turismo	5	3.55%
Total	141	100%

Elaboración, propia.

Con esta tabla se concluye la participación de cada estrato en la muestra probabilística de la presente investigación.

Criterios de inclusión y exclusión

-Para el estrato 1 se seleccionó a las unidades muestrales más cercanas al municipio del Distrito de Incahuasi, con edad adulta.

- Para el estrato 2 se seleccionó a las unidades muestrales que se encuentren en el aeropuerto José Abelardo Quiñonez y en el Museo de Tumbes Reales del Señor de Sipán en el tiempo de recolección de información.

- Para el estrato 3 se seleccionó a las unidades muestrales que tengan conocimiento profesional y experiencia en el tema de la presente investigación.

Álvaro Becerra

Director de la división tecnológica en turismo - CITE

Isabel Espinal Tapia

Gerente de Sipán Tours, Agencia turística.

Ing. José Luis Gálvez Arenas

Sub gerente de Educación, Cultura, Juventud y Turismo de la municipalidad provincial de Chiclayo.

Ing. Rosa Ivonne Meléndez Malatesta

Labora en Planificación Estratégica del Gobierno Regional de Lambayeque

Arqueólogo Julio César Felizardo Fernández Alvarado

Gerente de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

3.3. Fuentes, técnicas de recolección y procesamiento de datos

3.3.1. Técnicas

Análisis documental

Se utilizó la técnica para recoger información secundaria, relacionada con antecedentes, marco teórico y sus aspectos en las variables del objeto de estudio.

Encuesta

Se utilizó esta técnica con el fin de recabar información y apreciaciones de los estratos muestrales, la cual emplea como instrumentos al cuestionario (encuesta indirecta) y a la entrevista (encuesta directa). (Velázquez & Rey, 1999)

3.3.2. Instrumentos

Cuestionario

Formulario impreso que los individuos responden por si mismos sirviendo de instrumento para obtener información deseada a escala masiva. Se empleó el tipo de preguntas cerradas dicotómicas y politómicas para los estratos 1 y 2.

Entrevista

Mediante este instrumento se recolectó datos de carácter subjetivo y cualitativo para hacer un diagnóstico in situ de los conocimientos de los especialistas, este instrumento permitió realizar la saturación de datos en un punto donde la información ya no es nueva, sino comienza a ser redundante con el grupo entrevistado.

3.3.3. Equipos

Celular

Se empleó un celular Samsung para tomar fotos y grabar las entrevistas.

Impresora

Se empleó una impresora hp con sistema continuo para imprimir todos los documentos requeridos durante la investigación.

Laptop

Se empleó una laptop Lenovo para la recolección, procesamiento y síntesis de la información.

3.3.4. Materiales

Se empleó papel bond, libros, lapiceros y refrigerios.

Capítulo IV: Resultados y discusión

La presente investigación planteó tres objetivos específicos; los cuales son identificar las condiciones económicas y sociales del Distrito de Incahuasi en el año 2019, analizar la demanda potencial del servicio de turismo receptivo vivencial del Distrito de Incahuasi y el tercero fue analizar las variables y características del modelo de turismo receptivo vivencial que se relacione con el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi; empleando como instrumentos al cuestionario y entrevistas.

4.1. Condiciones económicas y sociales de la población del Distrito de Incahuasi en el año 2019

El primer objetivo fue identificar las condiciones económicas y sociales del Distrito de Incahuasi en el año 2019, el cual se logró empleando el cuestionario como instrumento, que estaba conformado por 28 preguntas que permitieron calcular las dos dimensiones propuestas.

Siendo la primera dimensión la económica con el indicador ingreso, el cual fue descrito con siete ítems, estando la primera relacionada a la actividad económica que realizan los pobladores del Distrito de Incahuasi; obteniendo los siguientes resultados (Figura 1).

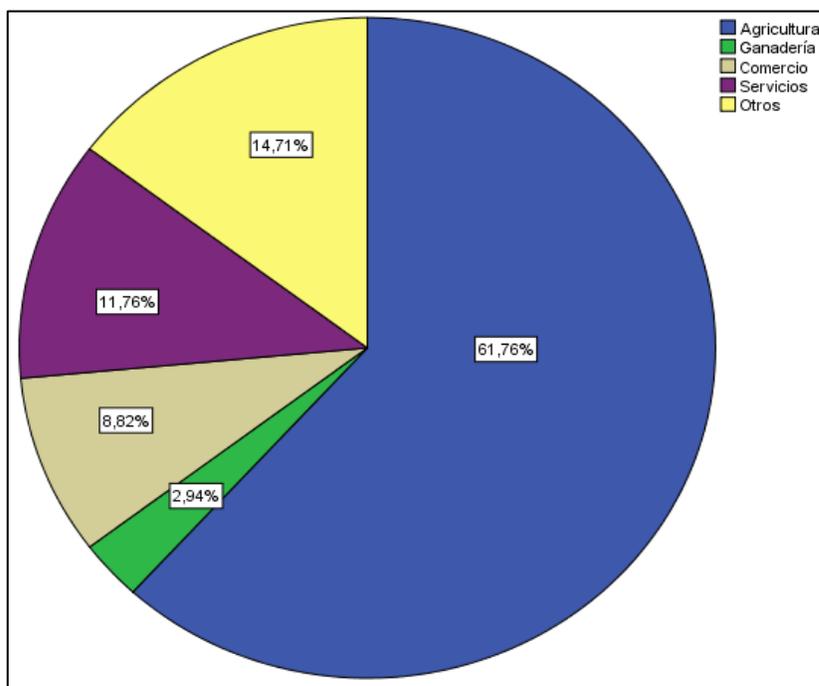


Figura 3 Actividad económica

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 61.76% de los pobladores encuestados del Distrito de Incahuasi tienen como principal actividad económica a la agricultura, seguido por servicios con un 11.76%, comercio con un 8.82% y solo ganadería con un 2.94%. Mostrando que el sector económico predominante es el primario, de tipo productivo, apartando a los de tipo extractivo como la minería, así como una nula actividad económica de tipo secundaria como la manufactura, pero si una de tipo terciaria como el comercio y otros servicios.

El segundo ítem del indicador ingreso estuvo relacionado a su fuente, la cual es ilustrada a continuación (Figura 2).

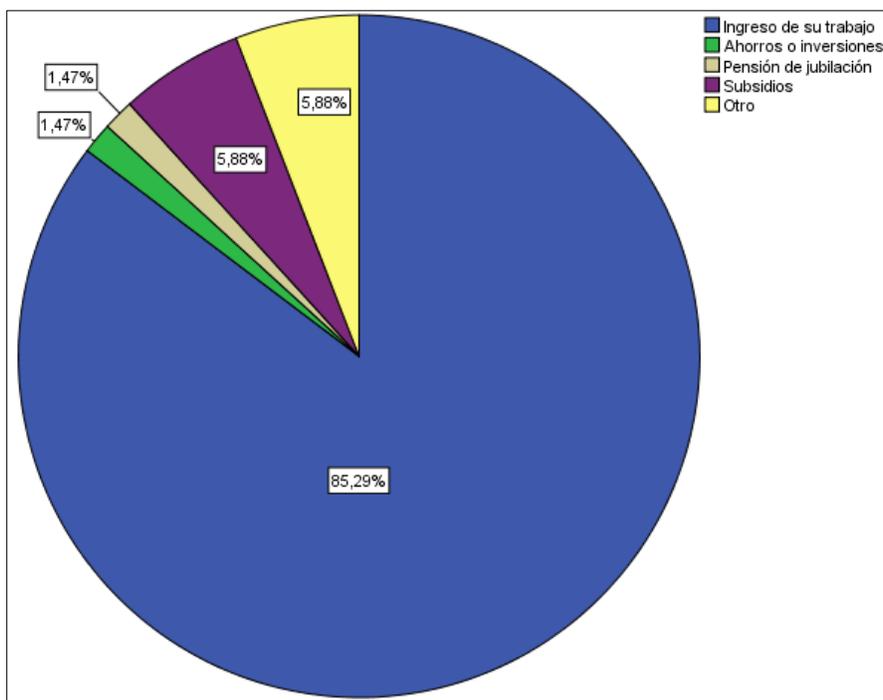


Figura 4 Fuente principal de los ingresos

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

La principal fuente de ingresos de los pobladores encuestados de Incahuasi proviene de su trabajo que representa un 85,29%, seguido por el 5.88% que indican que sus ingresos provienen de subsidios, los cuales son brindados por parte del estado a través de sus programas sociales, existiendo igual frecuencia (1,47%) en las fuentes de ahorros o inversiones y pensión de jubilación, pero superadas por otras fuentes (5.88%) como el ingreso que reciben a través de familiares.

El tercer ítem del indicador ingreso estuvo relacionado a su rango de ingresos, la cual es ilustrada a continuación (Figura 3).

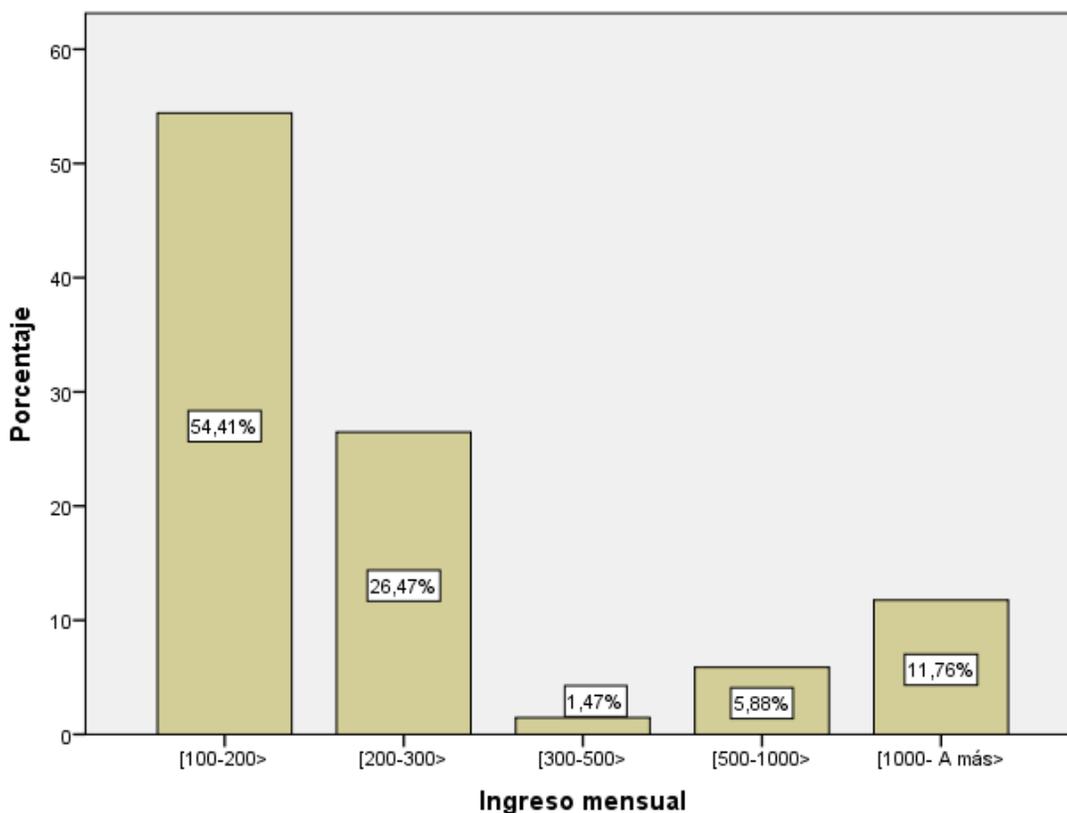


Figura 5 Ingreso mensual de los pobladores

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

En rango de ingreso mensual con mayor frecuencia identificado fue el de 100 a menos de 200 soles con un 54.41%, seguido por un rango de 200 a menos de 300 soles, 1000 a más, 500 a menos de 1000 y de 300 a menos de 500 con una frecuencia de 26.47%, 11.76%, 5.88% y 1.47% respectivamente.

El cuarto ítem del indicador ingreso estuvo relacionado a su tipo de vivienda lo cual podría disminuir el ingreso disponible de las personas, siendo ilustrada a continuación (Figura 4).

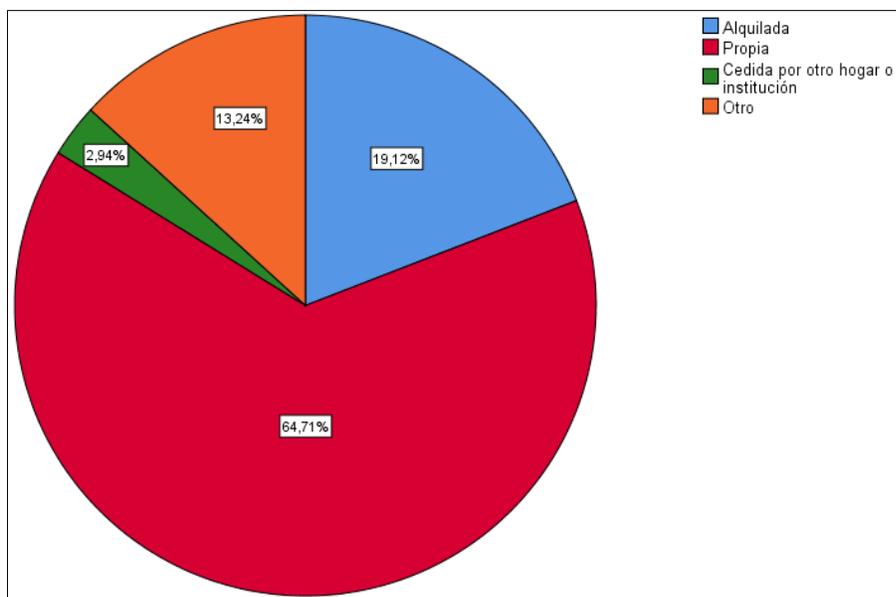


Figura 6 Tipo de vivienda

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 64.71% de los encuestados tiene una vivienda propia, lo cual no genera una disminución de su ingreso disponible, seguido por un 19.12% que la tiene alquilada, estas personas tienen un menor ingreso disponible y aquellas que tienen una vivienda cedida por otro hogar o institución (2.94%), su ingreso disponible se incrementa debido a este subsidio o transferencia.

El quinto ítem del indicador ingreso estuvo relacionado al número de hectáreas que poseen lo cual podría ser una fuente de incremento de ingresos, siendo ilustrada a continuación (Figura 5).

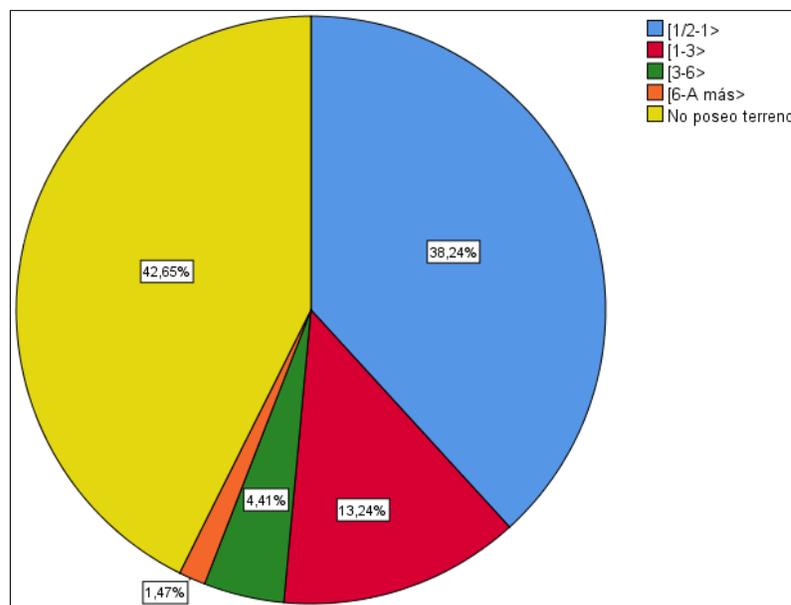


Figura 7 Número de hectáreas

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 38.24% de los encuestados posee de media a una hectárea, seguida por el 13,24% que tienen entre una a tres hectáreas, el 4.41% posee entre tres a seis hectáreas, mientras que el 42.65% no posee terreno alguno.

El sexto ítem del indicador ingreso estuvo relacionado con los gastos mensuales que poseen los residentes, lo cual es una información importante para su nivel económico, siendo ilustrada a continuación (Figura 6).

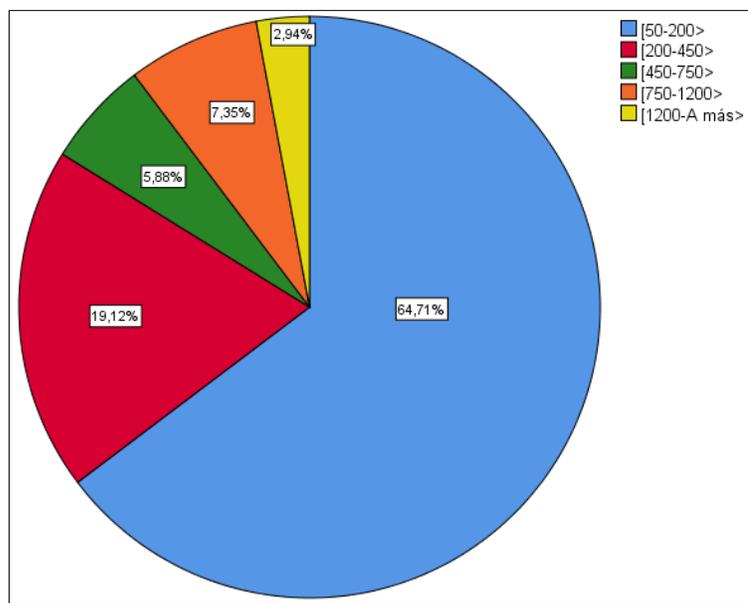


Figura 8 Gastos mensuales

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 64.71% de los encuestados indican que sus gastos se encuentran entre los 50 a 200 nuevos soles, seguido del 19,12% con un rango de ingresos de 200 a 450, después está el rango de gastos de 450 a 750 con 7,35%.

Finalmente, el séptimo ítem del indicador ingreso estuvo relacionado al tipo de programa social al que los pobladores del Distrito de Incahuasi se encuentran afiliados, demostrando la necesidad de la intervención del estado para incrementar su nivel económico. A continuación, se obtuvieron los siguientes resultados (Figura 7).

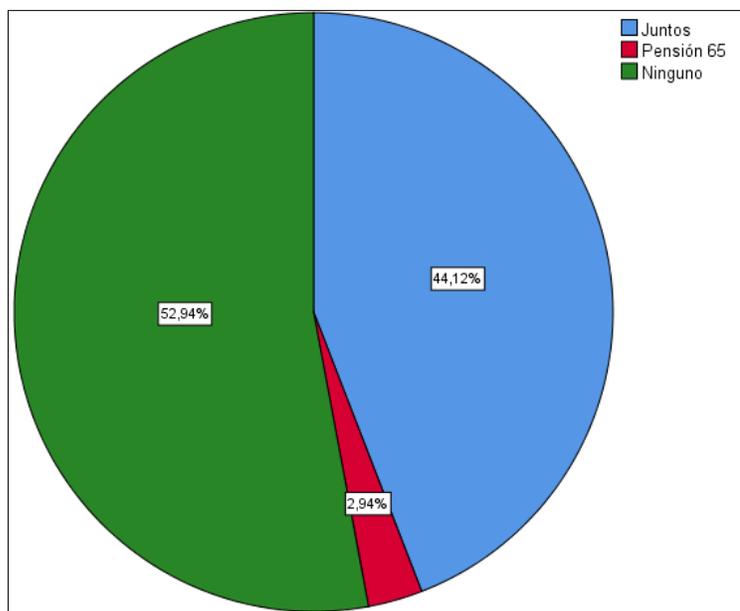


Figura 9 Tipo de programa social

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 44,12% de los encuestados son beneficiarios del Programa Social Juntos mientras que el 2,94 % es beneficiario del Programa Pensión 65 o tienen algún miembro en su hogar que sea beneficiario; Juntos entrega incentivos monetarios a hogares de distritos con índice de pobreza, para contribuir a la reducción de esta y evitar que los niños y adolescentes sigan viviendo en las mismas situaciones; en contraprestación de ello los beneficiarios están condicionados al compromiso de llevar a sus hijos e hijas a recibir los servicios de salud y educación además las beneficiarias gestantes deben acudir a sus controles prenatales. El Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 fue creada a favor de los adultos mayores de 65 años a más, que se encuentran en condición de extrema pobreza, brindándoles una subvención económica bimestral.

La segunda dimensión fue la social, la cual incluye a los indicadores educación y salud.

El indicador salud fue descrito con diez ítems, estando la primera relacionada al padecimiento de alguna enfermedad que requiera cuidado especial, se demuestran los siguientes resultados (Figura 8).

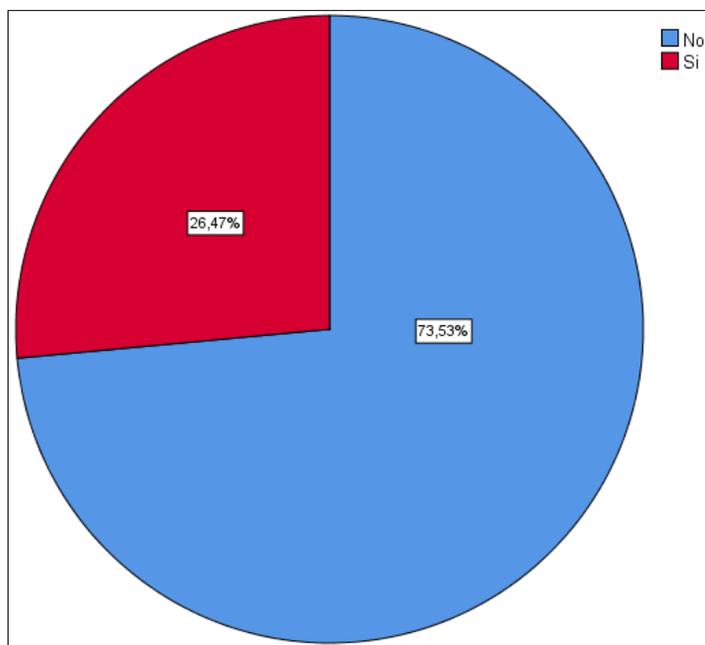


Figura 10 Padecimiento de alguna enfermedad
Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 73,53% de los encuestados no posee ninguna enfermedad mientras que el 26,47% si posee alguna enfermedad que requiera un cuidado especial, los encuestados que no poseen alguna enfermedad es debido a la alimentación basada en cultivos y alimentos naturales de la zona.

El segundo ítem del indicador salud estuvo relacionado al tipo de seguro que poseen los residentes, siendo ilustrada a continuación (Figura 9).

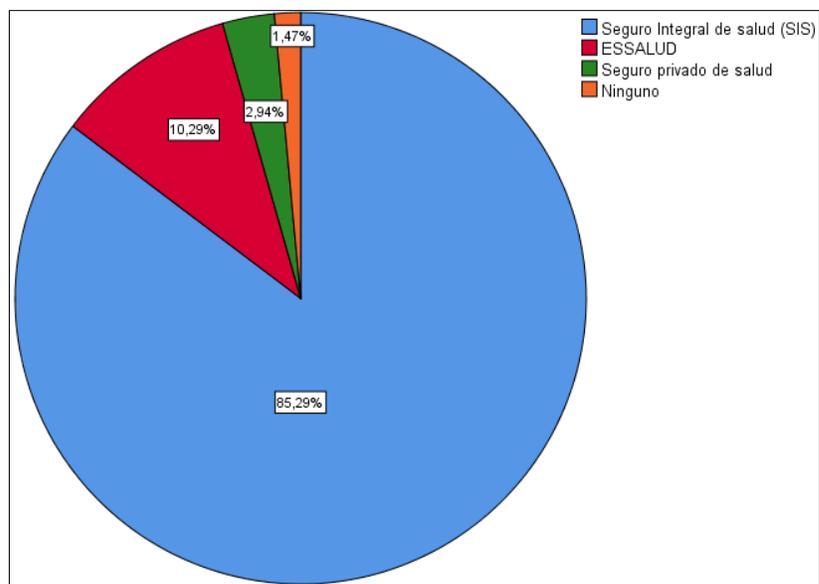


Figura 11 Tipo de seguro

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 85,29% de los encuestados se encuentra afiliado al Seguro Integral de Salud (SIS), seguido del 10,29% afiliado al ESSALUD y Seguro privado de salud con un 2,94%; el SIS es un seguro de salud para todos los peruanos, pero que los de pobreza extrema usan especialmente. Finalmente, en 1,47% de los encuestados no posee ningún seguro.

El tercer ítem del indicador salud estuvo relacionado al lugar donde acuden los residentes cuando tienen alguna enfermedad, siendo ilustrada a continuación (Figura 10).

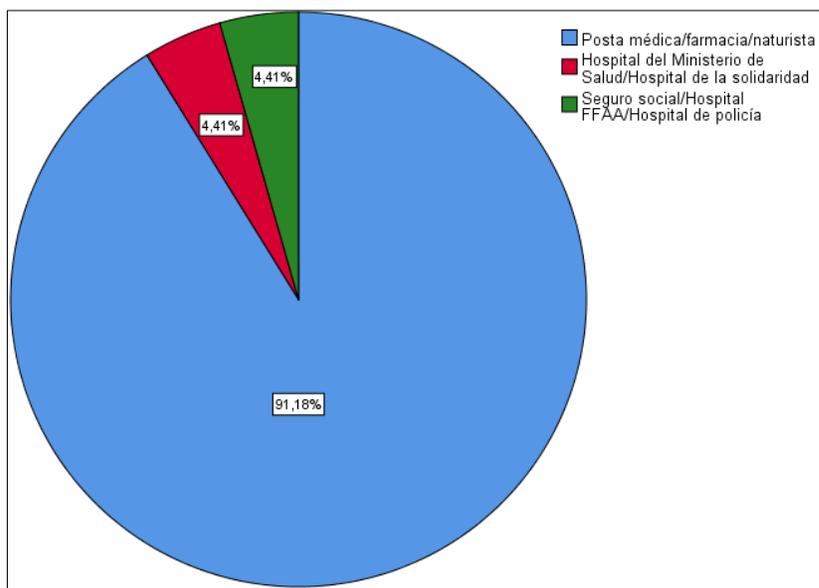


Figura 12 Lugar donde acude cuando tiene alguna enfermedad
Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El lugar donde acuden los encuestados cuando tienen algún problema de salud es la posta médica, farmacia, naturista con un porcentaje de 91,18% debido a la cercanía.

En el Distrito de Incahuasi se encuentra una posta médica para los pobladores; existen farmacias cuyos dueños son pobladores, ellos creen en la medicina natural por eso acuden a los naturistas especialmente a los más ancianos ya que indican que ellos tienen más conocimiento.

El segundo lugar existe una igual de frecuencia de 4.41% representada por el hospital del Ministerio de salud, hospital de la solidaridad y el seguro social, hospital FF AA, hospital de la policía

De acuerdo a la presente investigación fue necesario, evaluar la calidad del indicador salud, por lo tanto, los próximos cinco ítems estuvieron relacionados a la calificación de prioridades en el sector, siendo el primero la infraestructura, asimismo el cuarto ítem es ilustrado a continuación (Figura 11).

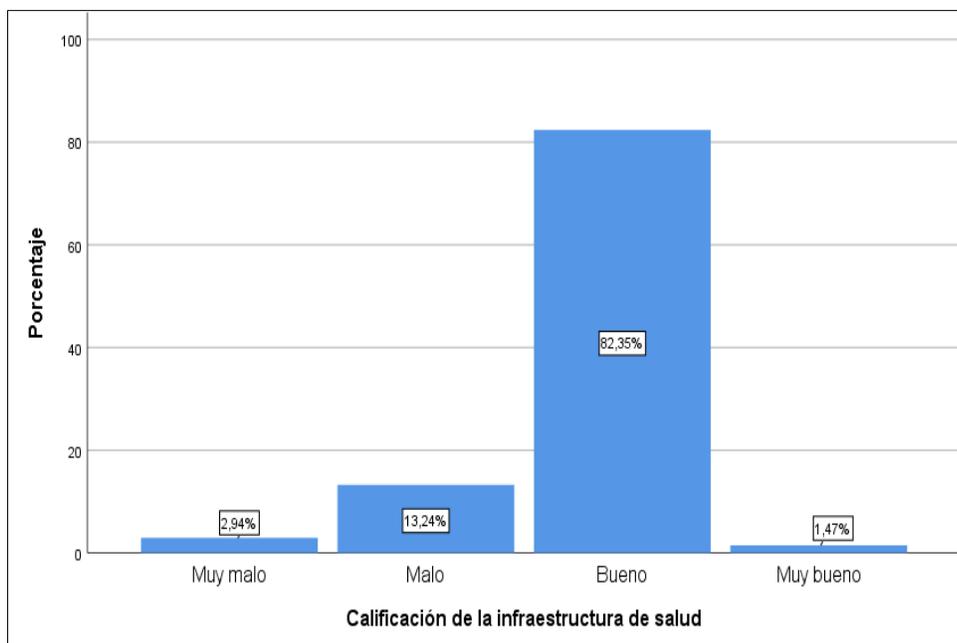


Figura 13 Calificación de la infraestructura en el sector salud

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 82.35% de los encuestados calificaron la infraestructura del sector salud con una calificación buena, seguida del 13,24% con una calificación malo, el tercer lugar la obtuvo la calificación muy malo con una participación del 2,94% y finalmente el 1,47% de los encuestados calificaron como muy buena la infraestructura del sector salud.

El quinto ítem del sector salud estuvo relacionado a la calificación de prioridades en el sector, es sobre el equipamiento con que esta cuenta. Es ilustrado a continuación (Figura 12).

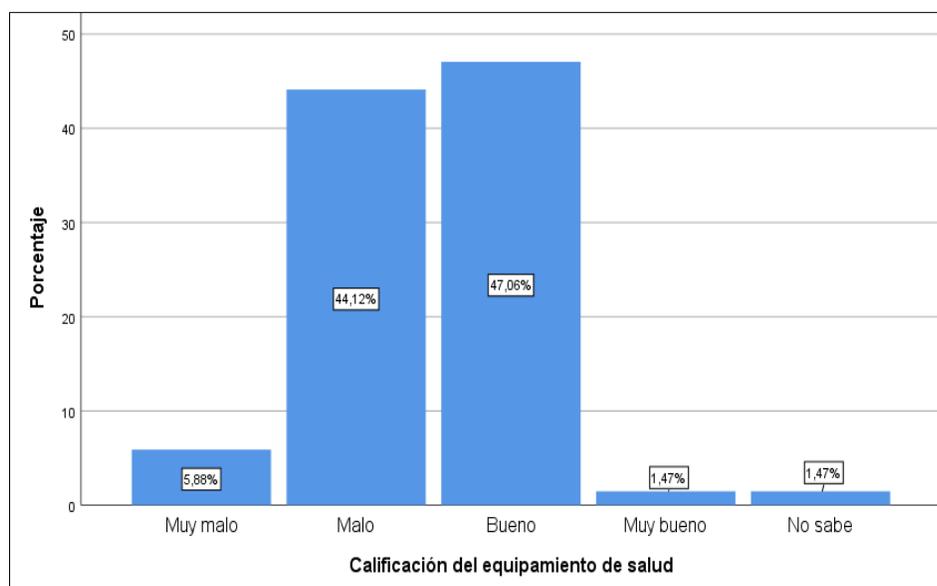


Figura 14 Calificación del equipamiento en el sector salud

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 47,06% de los encuestados calificaron al equipamiento del sector salud con una calificación buena, seguida del 44,12% con una calificación malo, el tercer lugar la obtuvo la calificación muy mala con una participación del 5,88 % y finalmente existe una igualdad de frecuencia de 1,47% que calificaron como muy buena y no sabe al consultarle su opinión respecto al equipamiento en el sector salud.

El sexto ítem del sector salud que estuvo relacionado a la calificación de prioridades en el sector, es sobre la capacidad médica para atender en el distrito. Es ilustrado a continuación (Figura 13).

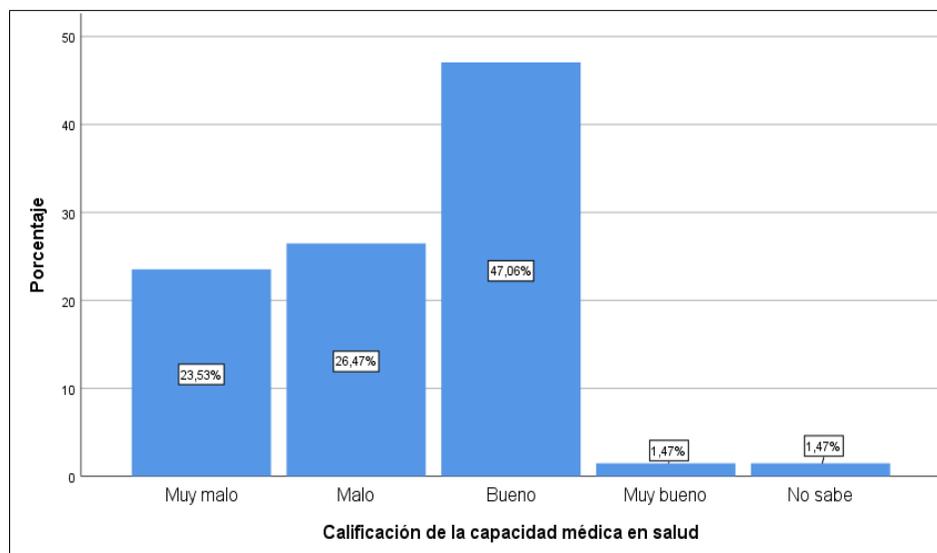


Figura 15 Calificación de la capacidad médica en el sector salud

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 47,06% de los encuestados calificaron la capacidad médica del sector salud con una calificación buena, seguida del 26.47% con una calificación malo, el tercer lugar la obtuvo la calificación muy mala con una participación del 23.53 % y finalmente existe una igualdad de frecuencia de 1,47% que calificaron como muy buena y no sabe al consultarle respecto a la capacidad médica en el sector salud.

El séptimo ítem del sector salud que estuvo relacionado a la calificación de prioridades en el sector, es sobre la accesibilidad para alcanzar el servicio en el distrito. Es ilustrado a continuación (Figura 14).

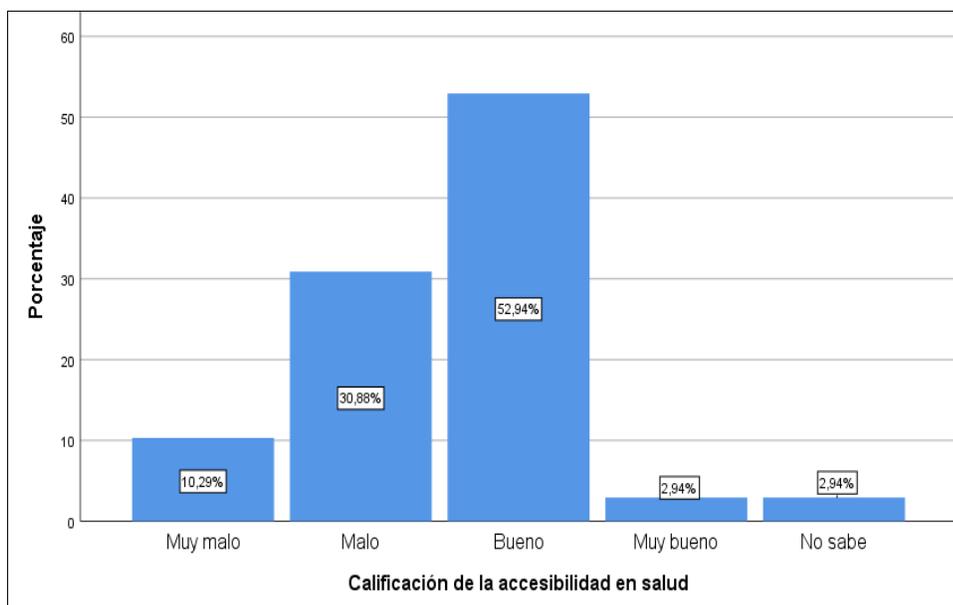


Figura 16 Calificación de la accesibilidad en el sector salud

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 52.94% de los encuestados calificaron la accesibilidad del sector salud con una calificación buena, seguida del 30.88% con una calificación malo, el tercer lugar la obtuvo la calificación muy mala con una participación del 10.29% y finalmente existe una igualdad de frecuencia de 2.94% que calificaron como muy buena y no sabe al consultarle respecto a la accesibilidad en el sector salud.

El octavo ítem del sector salud que estuvo relacionado a la calificación de prioridades en el sector, es sobre la calidad de atención de los que brindan el servicio en el distrito. Es ilustrado a continuación (Figura 15).

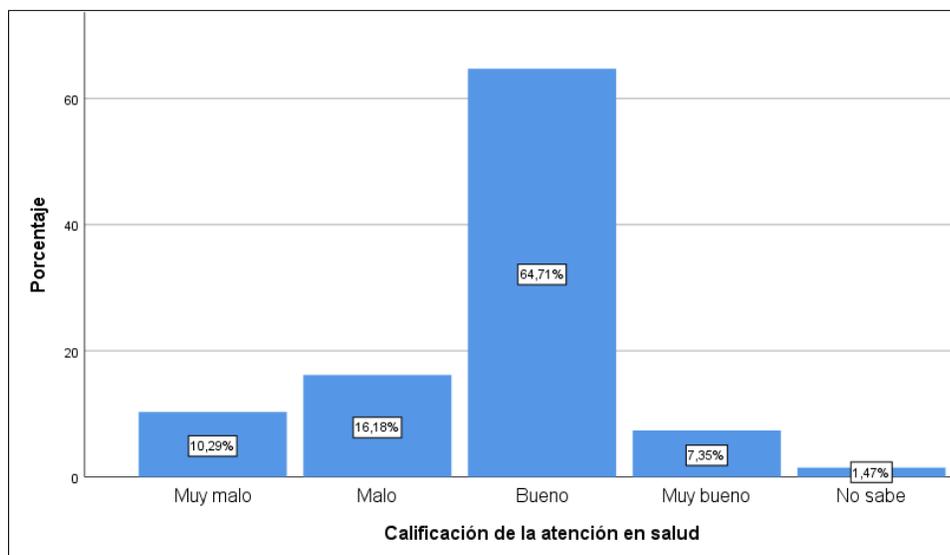


Figura 17 Calificación de la atención en el sector salud

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 64.71% de los encuestados calificaron a la atención del sector salud con una calificación buena, seguida del 16.18% con una calificación malo, el tercer lugar la obtuvo la calificación muy mala con una participación del 10.29%, posterior se encuentra la calificación muy buena con una participación den 7.35% y finalmente se encuentra la calificación no sabe con una representación del 1.47%.

Estos establecimientos, poseen limitaciones en infraestructura, equipamiento y número de profesionales lo que no permite brindar un mejor servicio a la población.

El noveno ítem del sector salud que estuvo relacionado a la calificación de prioridades en el sector, finalmente es sobre el tiempo de espera para que les brinden atención al acudir a un establecimiento de salud, los que brindan el servicio en el distrito. Es ilustrado a continuación (Figura 16).

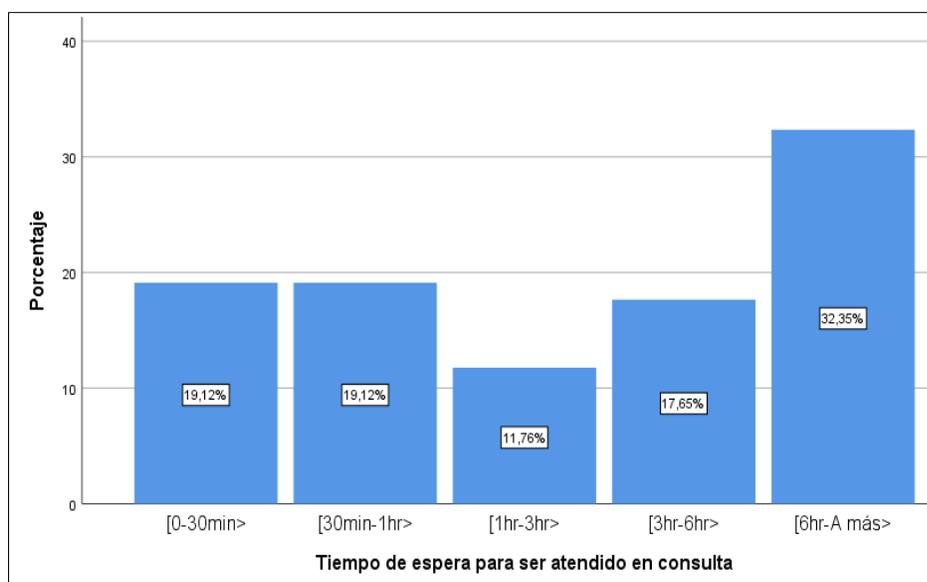


Figura 18 Tiempo de espera para ser atendido en consulta

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El mayor porcentaje de los encuestados indica que tiene que esperar de seis horas a más para ser atendido, ello representa el 32,35%. No existe la cantidad de médicos para poder abastecer a la población, es por ello que los pobladores tienen que madrugar para poder lograr ser atendido y en algunos casos no se logra.

En segundo lugar, existe una igualdad entre los encuestados que indican que el tiempo de espera es de 0- minutos y de 30 minutos a una hora con un porcentaje de 19,12%, seguido del 17,65% que está representada por el tiempo de tres horas a seis horas de espera y finalmente el 11,76% indican que el tiempo de espera para ser atendido es de una a tres horas.

El décimo ítem del sector salud que estuvo relacionado a la calificación de prioridades en el sector, es sobre el centro médico más cercano ofrece atención las 24 horas del día. Es ilustrado a continuación (Figura 17).

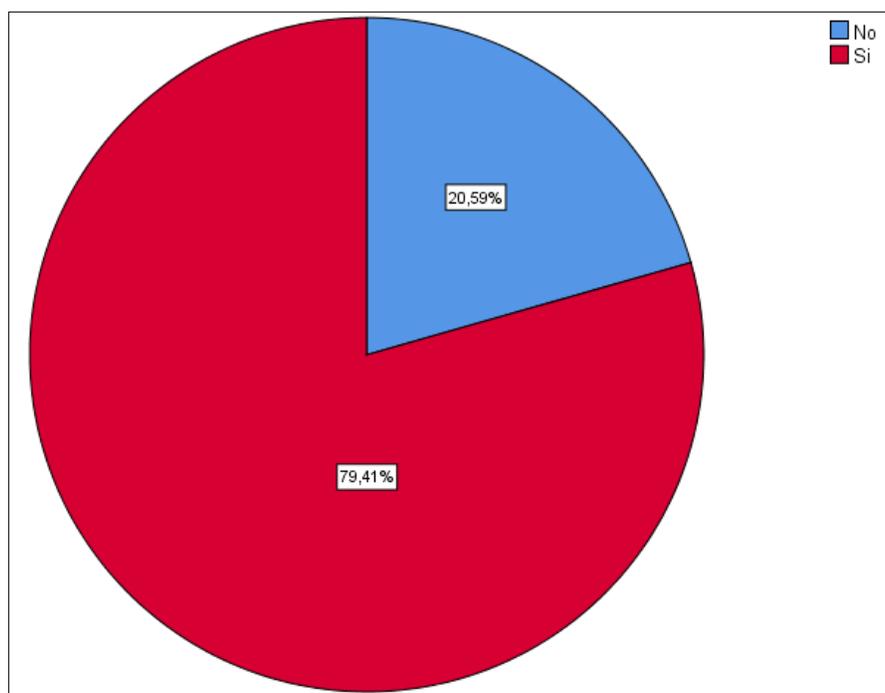


Figura 19 Atención del centro médico más cercano durante las 24 horas del día
Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 79.41% de los encuestados indicaron que el centro médico más cercano ofrece atención las 24 horas del día mientras que el 20.59% de los encuestados indicaron una respuesta negativa.

La segunda dimensión (social) tiene como segundo indicador a la educación. Este indicador fue descrito con once ítems, estando la primera relacionada al idioma que poseen los residentes del Distrito, que podría ser pieza clave en el desarrollo del turismo receptivo. Se demuestran los siguientes resultados (Figura 18).

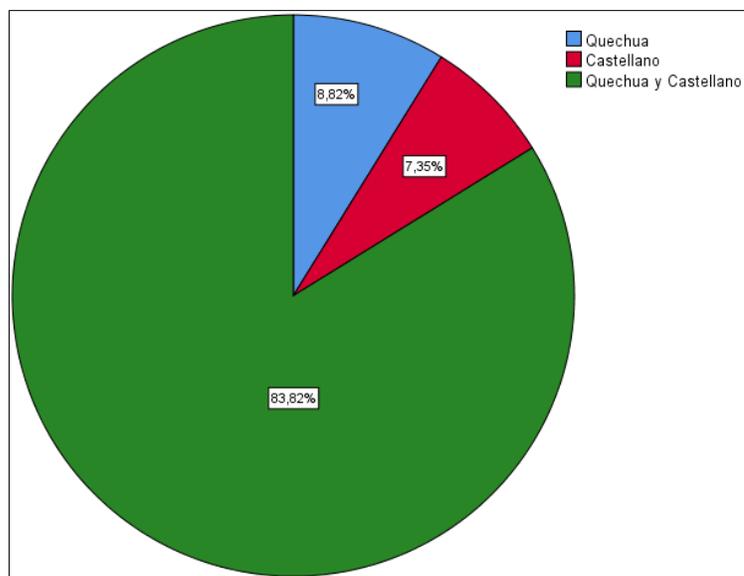


Figura 20 ¿Cuál es el idioma que habla usted?

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

Según la presente encuesta el idioma que la mayoría habla simultáneamente son el quechua y castellano, representando el 83.82%, seguido por solamente el idioma quechua con un 8.82% y el 7.35% representa la población que habla solamente castellano.

El segundo ítem del sector educación, estuvo relacionado a la noción de saber leer y escribir en español, facultad que complementa la calidad de un futuro servicio de turismo receptivo. Es ilustrado a continuación (Figura 19).

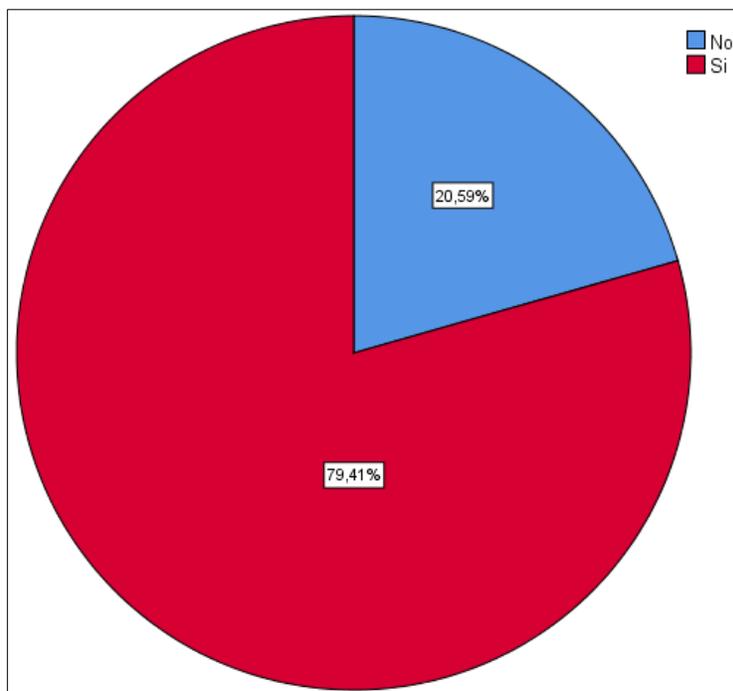


Figura 21 ¿Sabe leer y escribir en español?

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

Según la presente encuesta a los pobladores de Incahuasi, el 79.41% sabe leer y escribir en español representando la mayoría de encuestados, además el 20.59% afirmó que no. Esta data podría demostrarnos la situación actual del manejo del idioma español.

El tercer ítem del sector educación, estuvo relacionado al grado de instrucción que alcanzaron los residentes del Distrito, demostrando el nivel de educación en que se encuentran, es ilustrado a continuación (Figura 20).

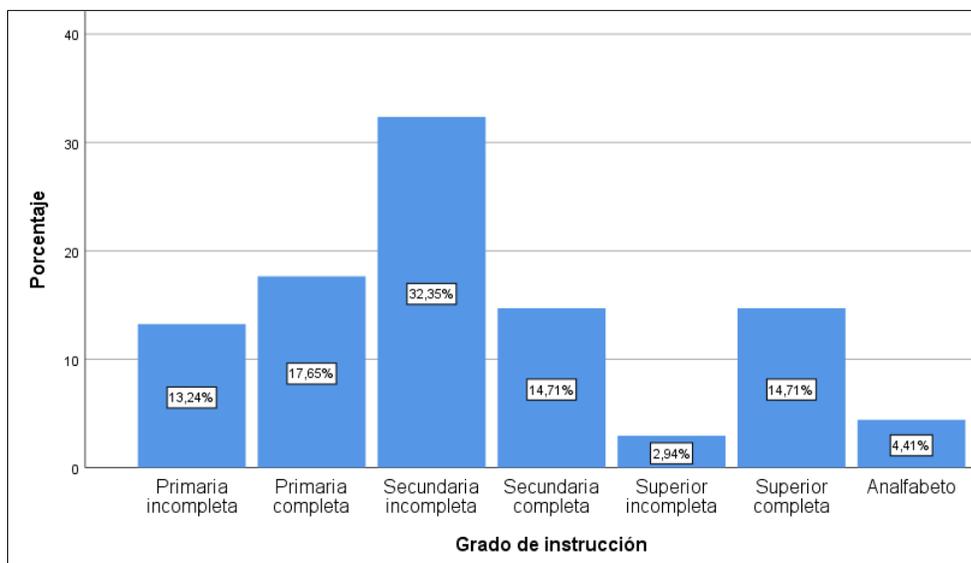


Figura 22 Grado de instrucción

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El grado de instrucción identificado en la población con mayor frecuencia fue secundaria incompleta cuyo porcentaje representa un 32.35%, seguido por la primaria completa con un 17.65%, la secundaria completa y superior completa con una representación del 14.71% cada una, la primaria incompleta con un 13.24%, además el 4.41% son analfabetos y finalmente el 2.94% tienen educación superior incompleta.

El cuarto ítem del indicador educación estuvo relacionado al recibimiento de alguna capacitación de cualquier tema brindado ya sea por entidades públicas, privadas u otras hacia pobladores del Distrito de Incahuasi. Esto podría demostrar el grado de interés por parte de entes exteriores en apoyar a la superación del Distrito. A continuación, se obtuvieron los siguientes resultados (Figura 21).

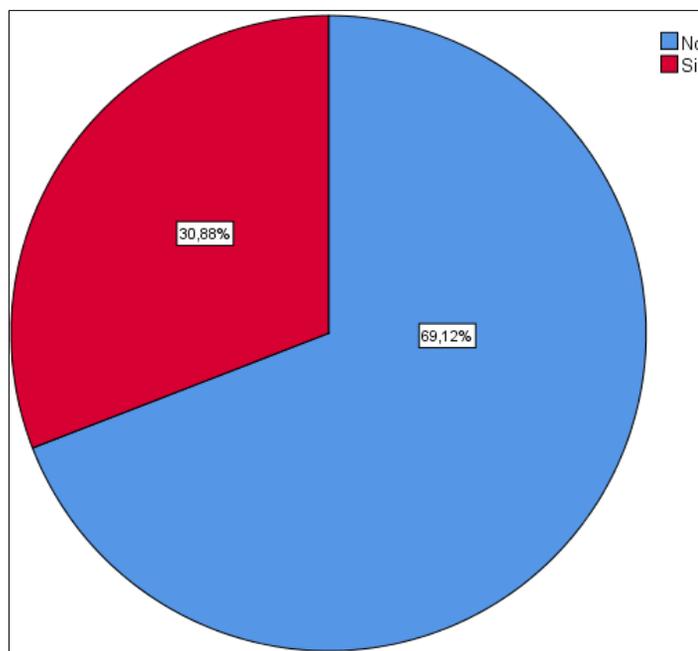


Figura 23 ¿Ha recibido alguna capacitación en el año 2018?

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

Del 100% de la población encuestada, el 69.12% ha recibido alguna capacitación ya sea por parte de una institución pública, privada u otras, sin embargo el 30.88% no ha recibido capacitación.

El quinto ítem del indicador educación estuvo relacionado a brindar conocimiento acerca del tipo de institución que habría realizado la capacitación, de acuerdo al posterior ítem. A continuación, se obtuvieron los siguientes resultados (Figura 22).

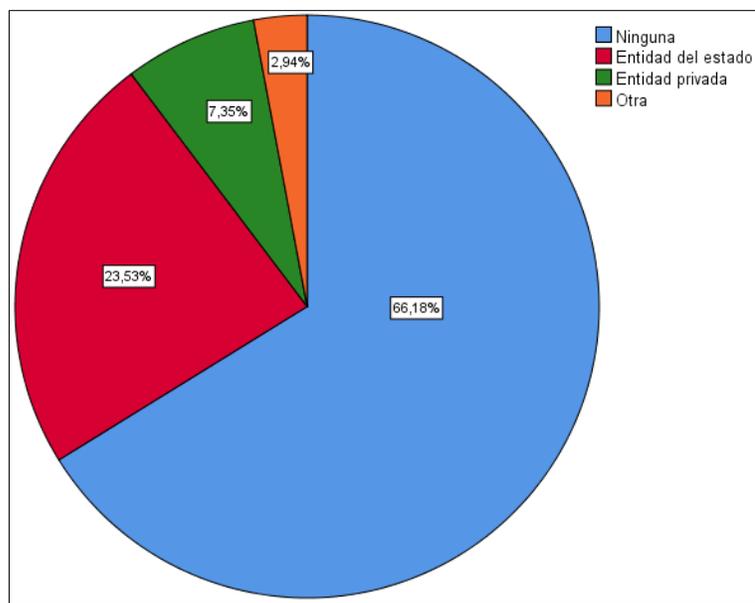


Figura 24: ¿Quién le brindó capacitación?

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

Según la pregunta previa y de acuerdo los que recibieron alguna capacitación, el 23.53% de la población encuestada recibió capacitación de una entidad del estado, seguido por el 7.35% capacitados por una entidad privada, ambos en temas diversos relacionados a ganadería, textiles y agricultura.

El sexto ítem del indicador educación estuvo direccionado al tema en cuestión, sabiendo consigo en qué nivel los residentes del Distrito de Incahuasi tienen conocimiento acerca del turismo. Esto podría brindar noción al momento de preparar a la población para un posible desarrollo de turismo. A continuación, se obtuvieron los siguientes resultados (Figura 23).

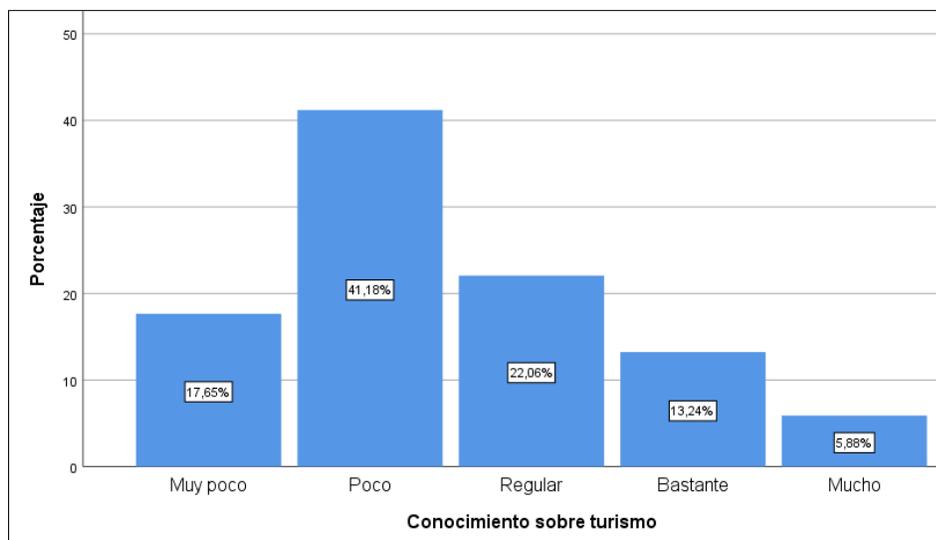


Figura 25 Conocimiento sobre turismo

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

En relación al conocimiento sobre turismo la mayoría de la población sabe poco, representando un 41.18% de la población encuestada, seguido por el 22.06% con un conocimiento regular, una representación del 17.65% con muy poco conocimiento, asimismo el 13,24% afirmó tener bastante conocimiento relacionado al turismo y finalmente solo el 5.08% de la población sabe mucho referido al tema referido anteriormente.

Fue necesario, evaluar la calidad del indicador educación, por lo tanto, los próximos cinco ítems estuvieron relacionados a la calificación de prioridades en aquel sector, siendo el primero la infraestructura, asimismo el séptimo ítem es ilustrado a continuación (Figura 24).

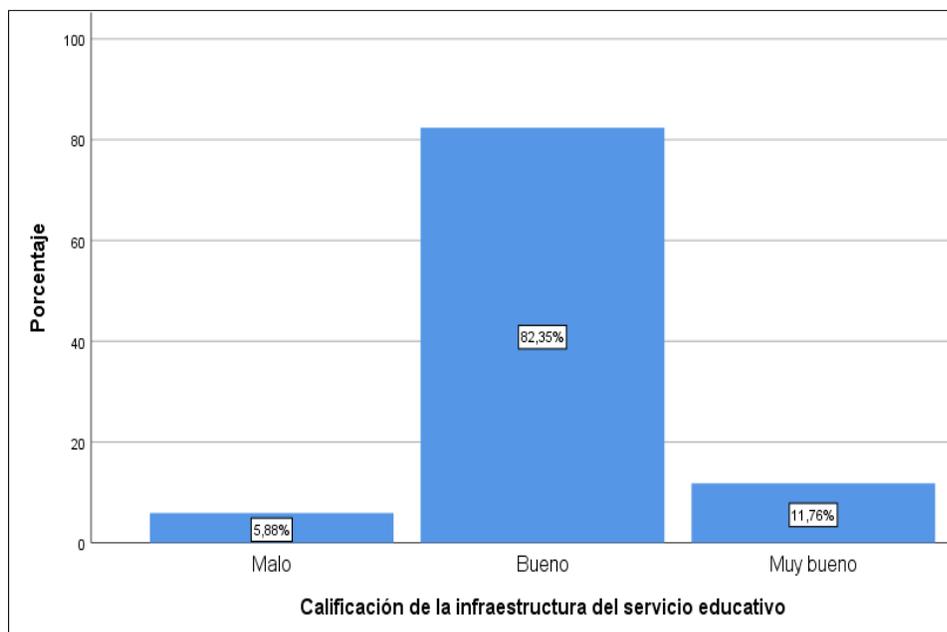


Figura 26 *Calificación de la infraestructura en el sector educación*

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

Según la presente encuesta a los pobladores de Incahuasi la opinión predominante, representando el 82.35% considera a la infraestructura en el sector educación buena, seguido por el 11.76% cuya opinión es muy bueno, y finalmente solo el 5.88% la considera mala.

El octavo ítem del indicador educación estuvo relacionado al equipamiento con el que cuentan las entidades que brindan el servicio educativo en el Distrito de Incahuasi. Esto podría demostrar que poseen o no, las herramientas suficientes para llevar a cabo una educación de calidad. A continuación, se obtuvieron los siguientes resultados (Figura 25).

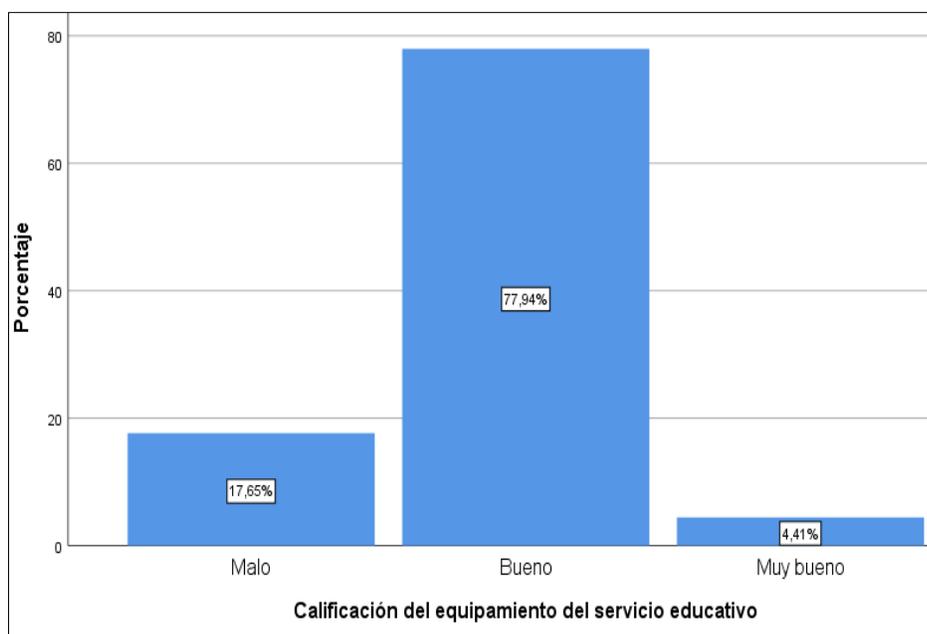


Figura 27 Calificación del equipamiento del servicio educativo

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

La principal opinión de la población representada por el 77.94% del total de encuestados, considera que el equipamiento con el que cuenta el servicio educativo es bueno respecto a sus expectativas, el 17.65% considera que es malo, asimismo solo el 4.41% considera que es muy bueno.

El noveno ítem del indicador educación estuvo relacionado a calificar la enseñanza que se viene desarrollando en el Distrito de Incahuasi, cuya información podría ser valiosa fuente para demostrar las capacidades que actualmente poseen los entes a cargo de la educación. A continuación, se obtuvieron los siguientes resultados (Figura 26).

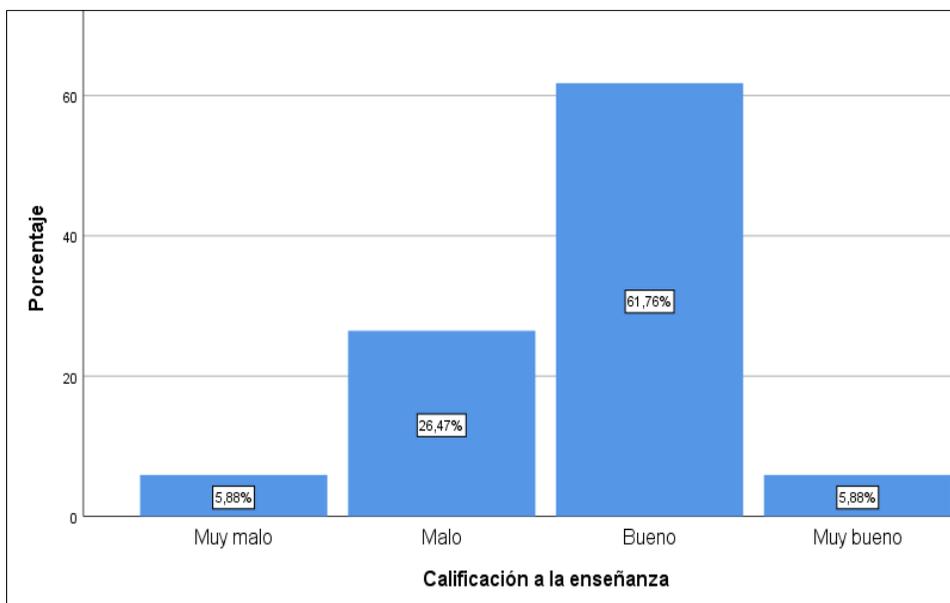


Figura 28 Calificación a la enseñanza

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

Respecto a la enseñanza en el Distrito, la población representada por el 61.76% del total de encuestados opina que es buena, en segundo lugar, el 26.47% la considera mala, seguido por la opinión muy buena y muy mala cuya representación oscila en un 5.88% cada una, de la población encuestada.

El décimo ítem del indicador educación estuvo relacionado a calificar si el distrito de Incahuasi es dotado de materiales educativos suficientes para una enseñanza acorde y eficaz. A continuación, se obtuvieron los siguientes resultados (Figura 28).

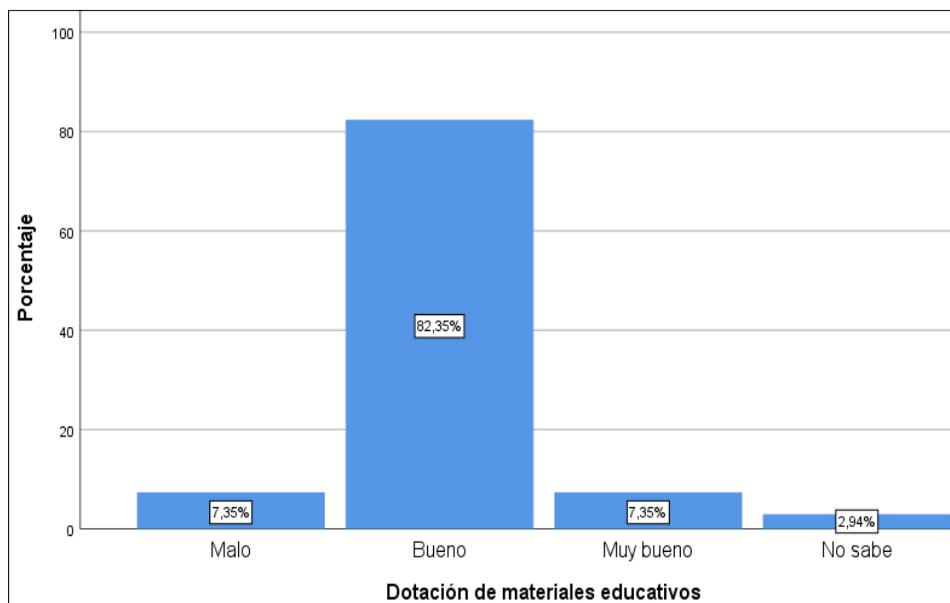


Figura 29 Calificación de dotación de materiales educativos

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

Según la población encuestada la mayoría calificó la dotación de materiales educativos como bueno, considerando libros que les brindaba el estado a los estudiantes. Sin embargo, el 7.35% opinó malo, y la misma proporción opinó ser muy buena.

El último ítem que pertenece al sector educación, estuvo relacionado a calificar el apoyo en la participación de los padres de familia en la educación hacia los estudiantes. Es ilustrado a continuación (Figura 28).

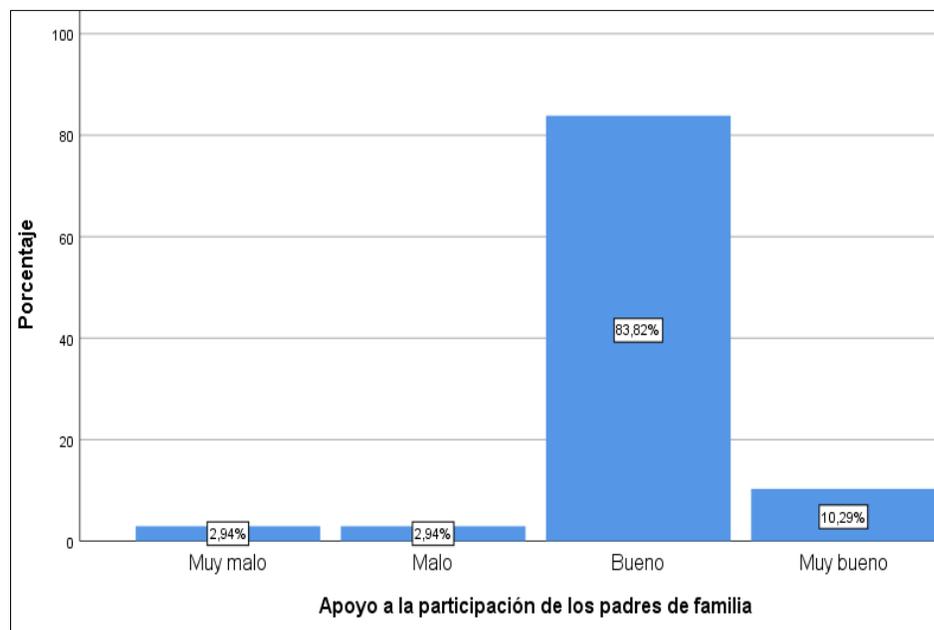


Figura 30 Calificación al apoyo en la participación del padre de familia

Fuente: Encuesta a los pobladores de Incahuasi

El 83.82% de encuestados califica el apoyo en la participación del padre de familia en la educación como buena, a su vez que el 10.29% del total de la población opinó ser muy buena, sin embargo, el 2.94% la calificó de malo además la misma participación aseguró que es muy mala.

4.2. Análisis de la demanda potencial del servicio de turismo receptivo vivencial del Distrito de Incahuasi.

El segundo objetivo fue analizar la demanda potencial del servicio de turismo receptivo vivencial del Distrito de Incahuasi, el cual se logró empleando el cuestionario como instrumento, que estaba conformado por 12 preguntas que permitieron calcular las dimensiones propuestas.

La dimensión a medir es la calidad del servicio, teniendo consigo cinco indicadores; elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

Para lograr el segundo objetivo que fue analizar la demanda potencial del servicio de turismo receptivo vivencial del Distrito de Incahuasi, se logró empleando el cuestionario como instrumento, que estaba conformado por 12 preguntas dirigida a los turistas receptivos (extranjeros) que visitan el departamento de Lambayeque encontrándose en el aeropuerto José Abelardo Quiñonez y en el Museo de Tumbes Reales del Señor de Sipán en el tiempo de recolección de información.

La nacionalidad de los encuestados está representado en la siguiente figura.

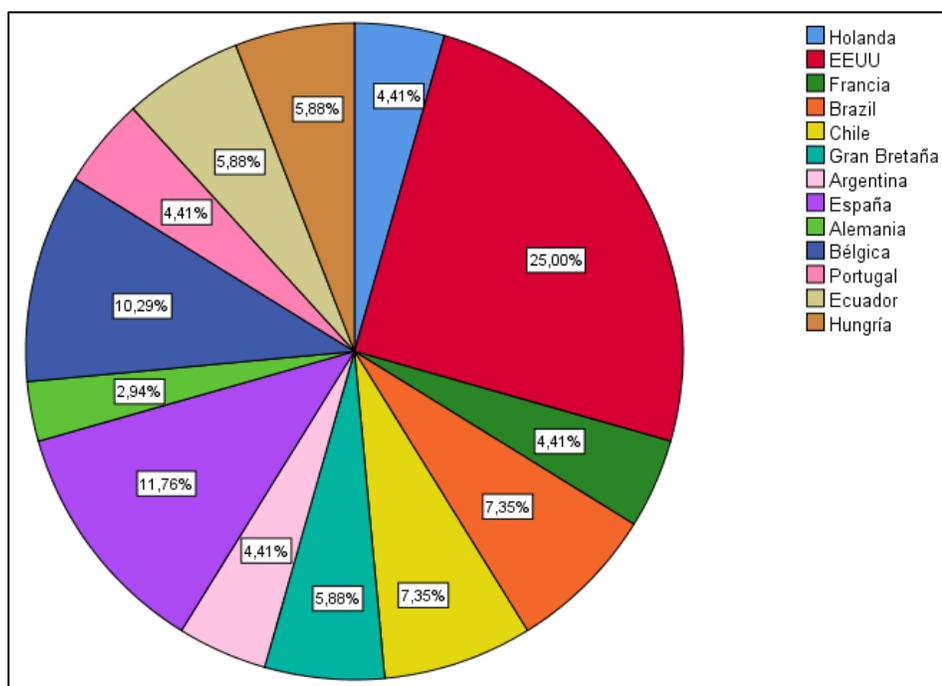


Figura 31 Nacionalidad

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El 25% de los encuestados son de nacionalidad estadounidense, seguida del 1,76% representado por los españoles, en tercer lugar, encontramos a los belgas con una participación de 10,29% y la diferencia; es decir el 52,95% de los encuestados están representados por las siguientes nacionalidades chilenos, brasileños, ecuatorianos, húngaros, británico, franceses, alemanes, argentinos, portugueses, holandés y alemanes.

La dimensión a medir es la calidad del servicio, teniendo consigo cinco indicadores; elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

Para calcular el indicador de elementos tangibles se emplearon dos ítems, estando el primero relacionado a qué tipo de elemento tangibles priorizaría al optar por realizar turismo vivencial en Lambayeque, obteniendo los siguientes resultados.

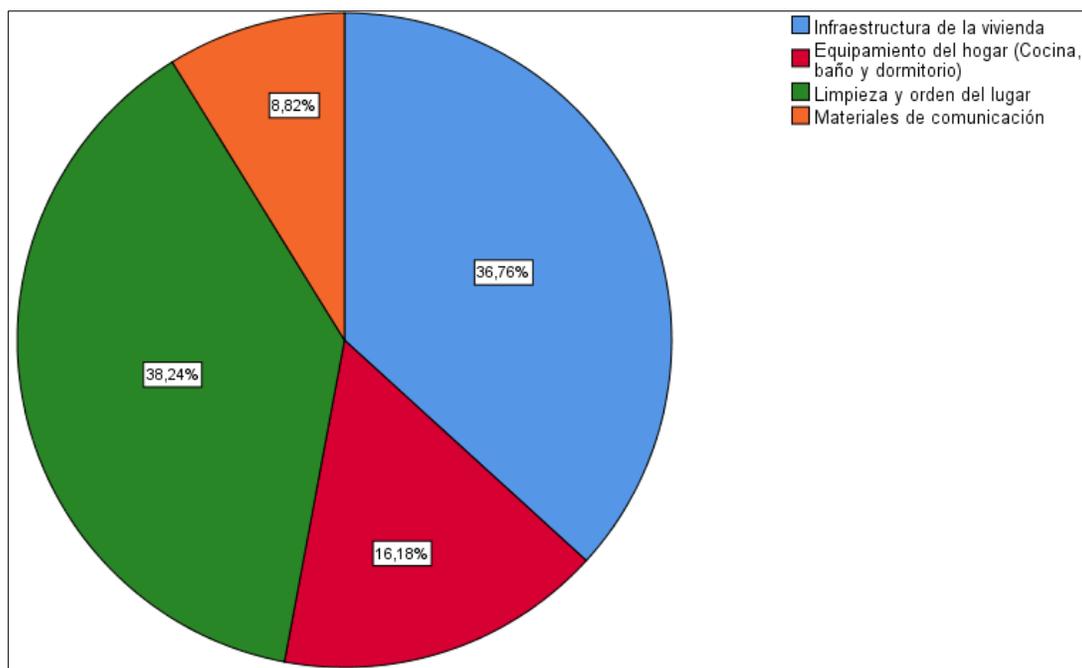


Figura 32 ¿Qué tipo de elemento tangible priorizaría al optar por realizar turismo vivencial en Lambayeque?

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El 38,24% de los pobladores encuestados tienen como principal elemento tangible a la limpieza y orden del lugar, seguido por la infraestructura de la vivienda con un 36,76%, Equipamiento del hogar (cocina, baño y dormitorio) con un 16,18% y por último tenemos a los Materiales de comunicación con un 8,82%.

El segundo ítem estuvo relacionado la valoración de los elementos tangibles en su contribución a la mejora de calidad del turismo vivencial, la cual es ilustrada a continuación.

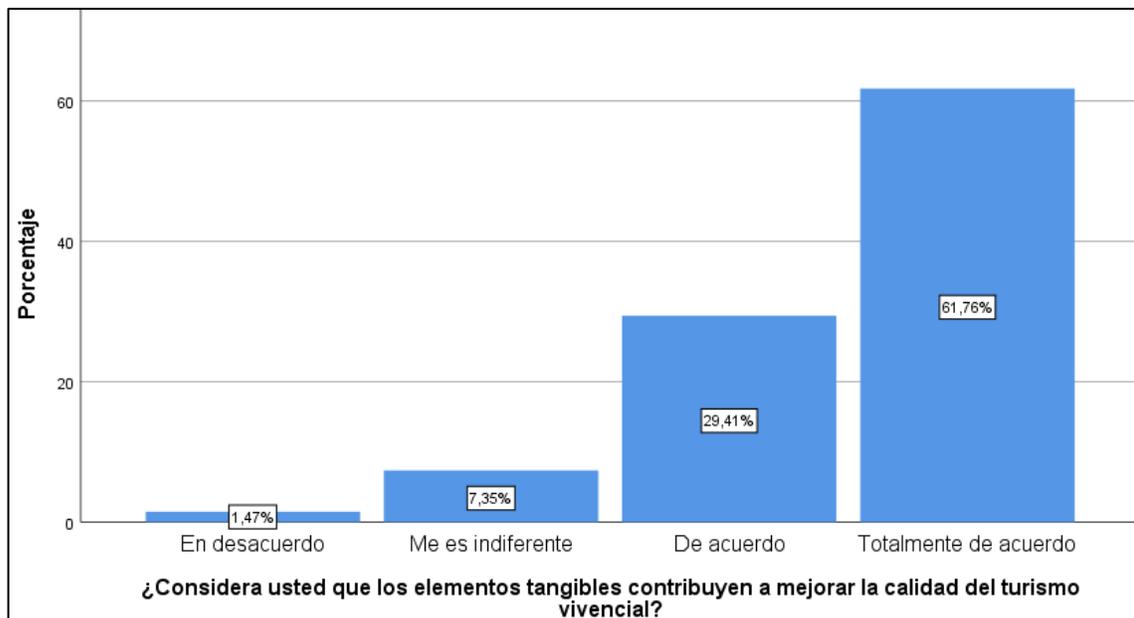


Figura 33 ¿Considera usted que los elementos tangibles contribuyen a mejorar la calidad del turismo vivencial?

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

En relación a los elementos tangibles con la contribución a la mejorar de la calidad del turismo vivencial la mayoría de la encuestados está totalmente de acuerdo, representando un 61.76% de la población encuestada, seguido por el 29,41% con una apreciación de acuerdo, una representación del 7,35% con la respuesta me es indiferente y finalmente solo el 1,47% de la población encuestado considera estar en desacuerdo a que los elementos tangibles contribuyan a la mejora de la calidad del turismo vivencial.

El indicador fiabilidad fue descrito con tres ítems, estando la primera relacionada a Cuál fue su experiencia con el servicio prometido versus el brindado después de contratar un paquete turístico, se demuestran los siguientes resultados.

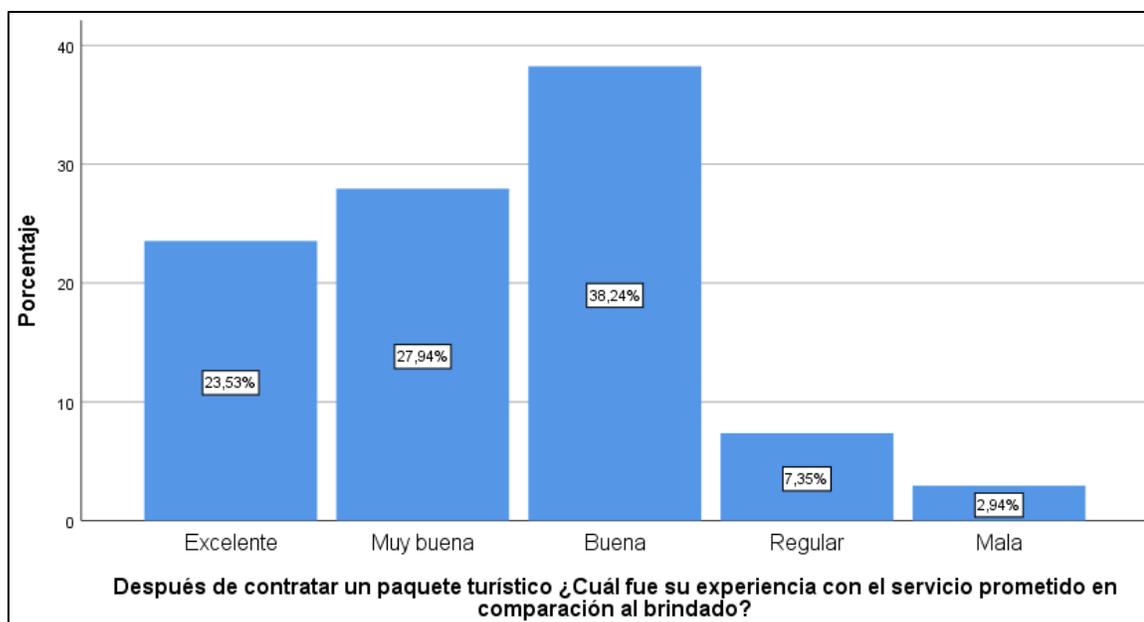


Figura 34 Después de contratar un paquete turístico ¿Cuál fue su experiencia con el servicio prometido en comparación al brindado?

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El 38, 24% de los encuestados tuvo una buena experiencia en relación al servicio prometido con lo brindado, seguido del 27, 94% con una respuesta muy buena, el 23, 53% de los encuestados considero como muy buena, el 7, 35% de los encuestados califico como regular y finalmente el 2, 94% de los encuestados considero muy mala la experiencia que tuvo en relación al servicio prometido con lo brindado.

El segundo ítem, está relacionado qué considera usted que hace fiable (prioritariamente) el servicio de turismo vivencial.

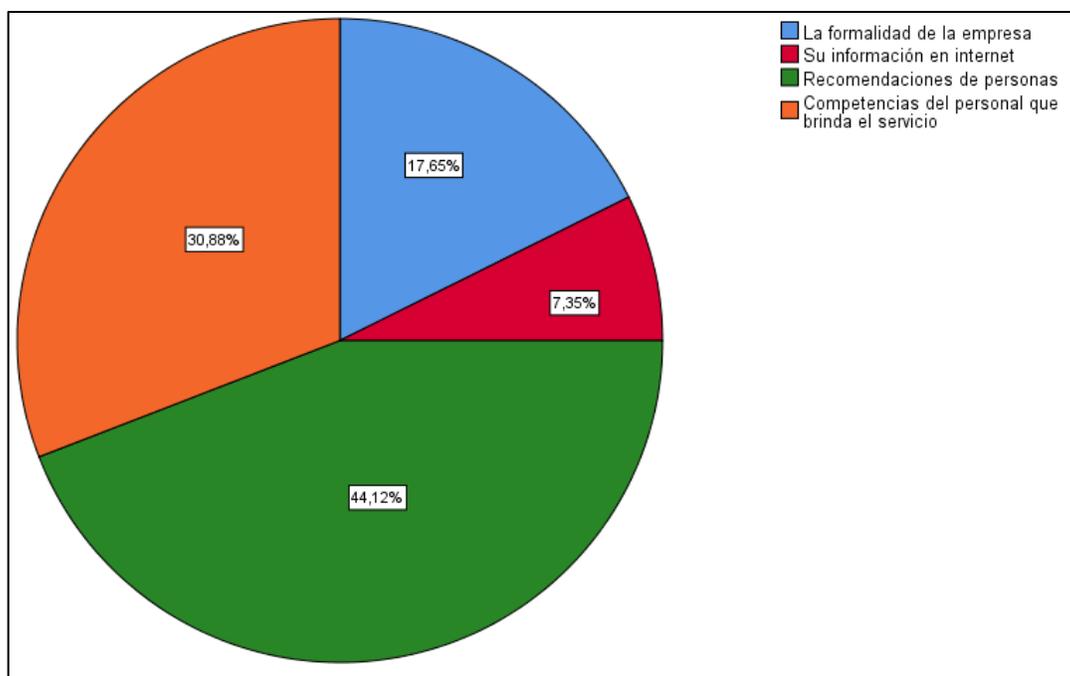


Figura 35 ¿Qué considera usted que hace fiable (prioritariamente) el servicio de turismo vivencial?

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El 44,12 de los encuestados considero que lo que hace fiable el servicio de turismo vivencial son las recomendaciones de personas, seguido por el 30.88% que indican las competencias del personal que brinda el servicio, la formalidad de la empresa está representada por un 17,65% y finalmente el 7,35% de los encuestados considera que la información en internet hace fiable el servicio de turismo vivencial.

El tercer ítem del indicador fiabilidad estuvo relacionado a si el turista considera que actualmente los servicios turísticos que se ofertan en el departamento de Lambayeque tienen fiabilidad.

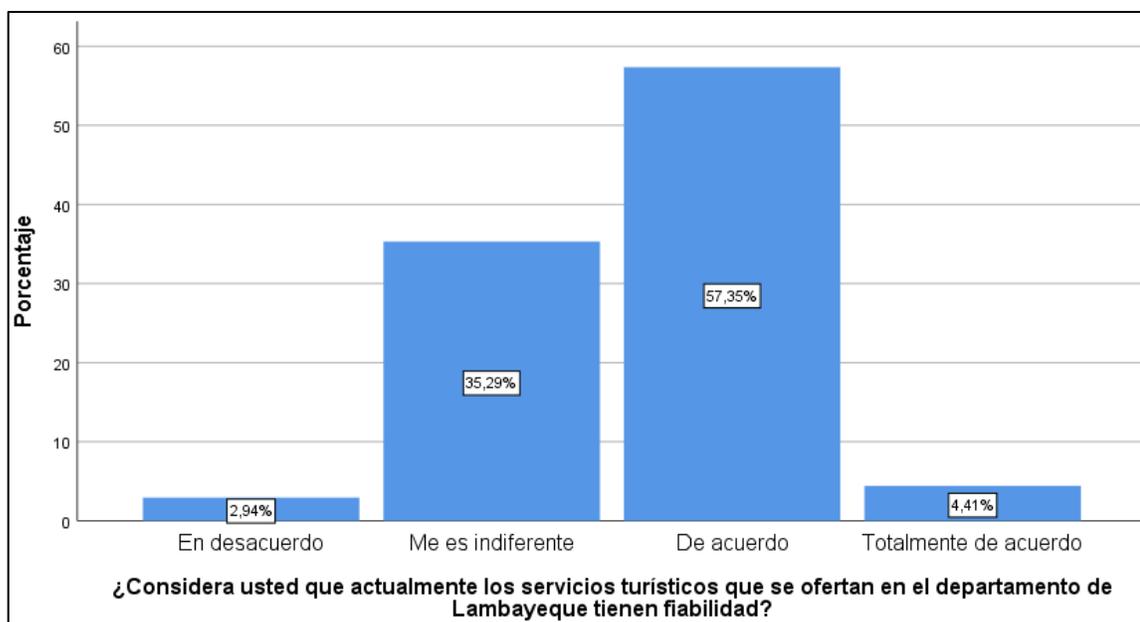


Figura 36 ¿Considera usted que actualmente los servicios turísticos que se ofertan en el departamento de Lambayeque tienen fiabilidad?

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El 57,35% de los encuestados consideran de acuerdo a que los servicios turísticos que se oferta en el departamento de Lambayeque tienen fiabilidad, seguido del 35,29% con una respuesta me es indiferente, el 4,41% de los encuestados tuvo como respuesta un totalmente de acuerdo y finalmente el 2,94% de los encuestados estuvo en desacuerdo a que los servicios turísticos que se oferta en el departamento de Lambayeque tienen fiabilidad.

El siguiente indicador es la seguridad se emplearon dos ítems, estando el primero relacionado a qué característica del personal de contacto, considera usted que ofrece mayor seguridad en un servicio de turismo vivencial.

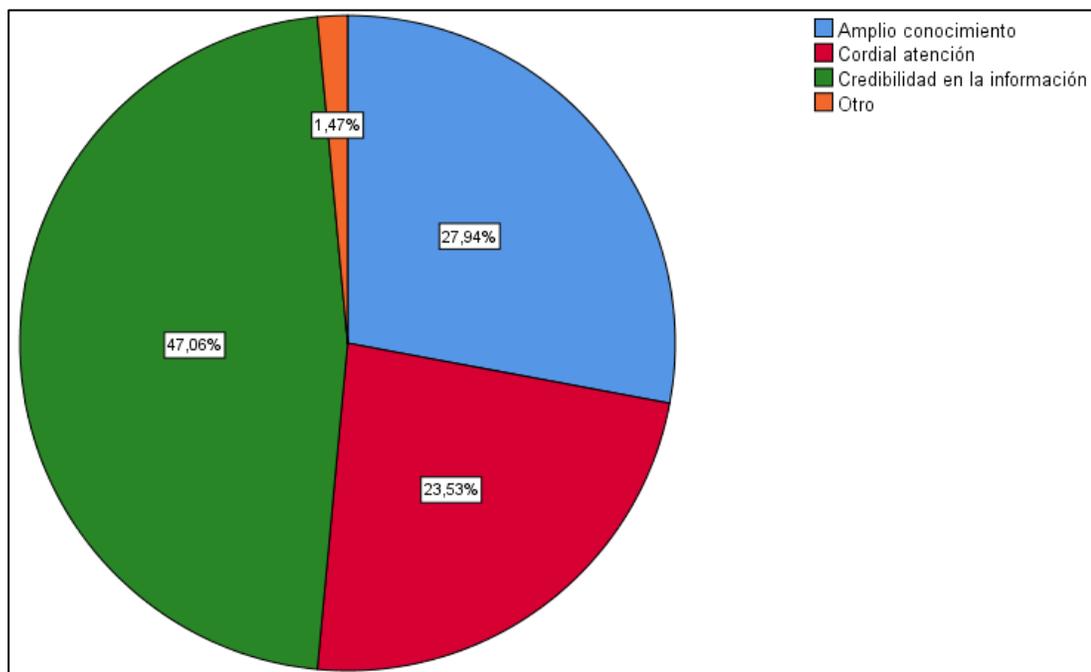


Figura 37 *¿Qué característica del personal de contacto, considera usted que ofrece mayor seguridad en un servicio de turismo vivencial?*

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El 47,06% de los encuestados considera que la credibilidad en la información les ofrece mayor seguridad en un servicio de turismo vivencial, seguido del 27,94% que considera la cordial atención, en tercer lugar, encontramos al amplio conocimiento con una representación del 23,53% y finalmente el 1,47% está representado por otros como la información que le brinda su familiares o amigos.

El segundo ítem estuvo relacionado a cuando piensa en Seguridad de un servicio turístico, cuál es la primera palabra, marca o nombre de empresa que recuerda.

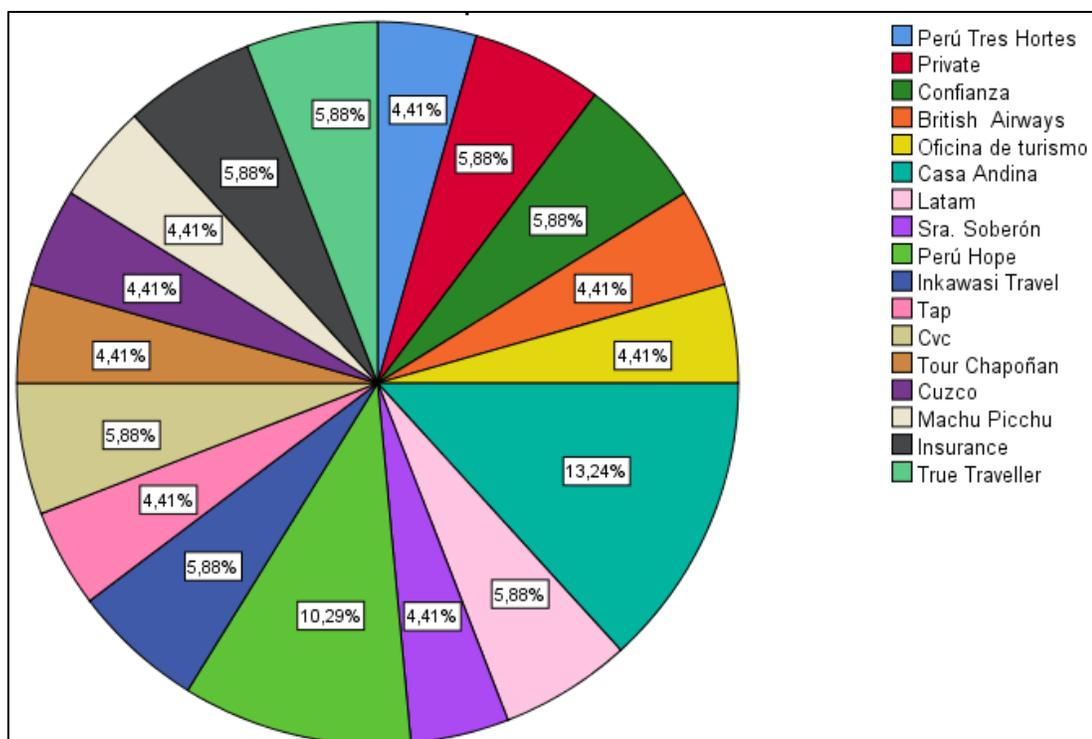


Figura 38 Cuando piensa en Seguridad de un servicio turístico, ¿Cuál es la primera palabra, marca o nombre de empresa que recuerda?

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El 13,24% indica a Casa Andina, seguido por Perú Hope con un 10,29%, las siguientes posiciones las ocupan Tap, Inkawasi Travel, CvC, Insurance, True traveller, Private, Confianza con una participación de 5,88% cada una y finalmente tenemos a Tap, Sra. Soberón, Tour Chapoñan, Cuzco, Machu Picchu, Perú tres hortas, British Airways y Oficina de turismo con una representación de 4,41% cada una.

Para calcular el indicador de empatía se emplearon tres ítems, estando el primero relacionado a del 1 al 3, qué tan importante es la atención individualizada en la prestación del servicio de turismo vivencial.

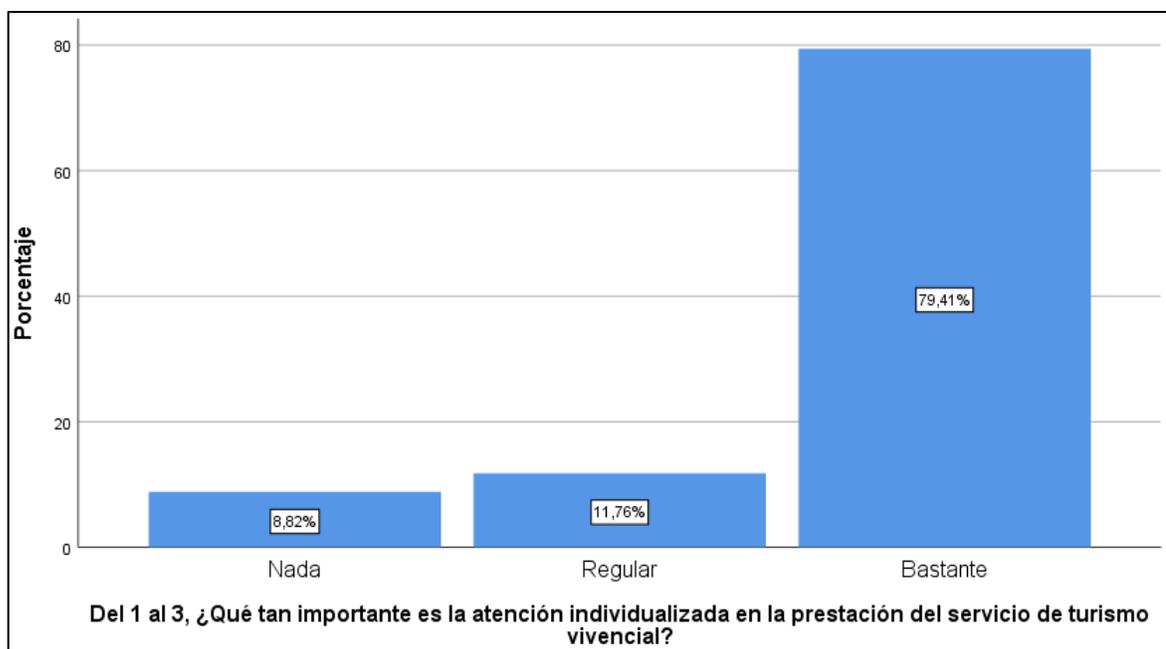


Figura 39 ¿Qué tan importante es la atención individualizada en la prestación del servicio de turismo vivencial?

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El 79,41% de los encuestados respondió que es bastante la importancia en la atención individualizada en la prestación del servicio de turismo vivencial, seguido 11,76% con una calificación regular y finalmente el 8,82% de los encuestados respondieron que nada es la importancia en la atención individualizada en la prestación del servicio de turismo vivencial.

El segundo ítem estuvo relacionado a, en su opinión qué tan importante es adecuar el servicio de turismo vivencial a la nacionalidad del extranjero.

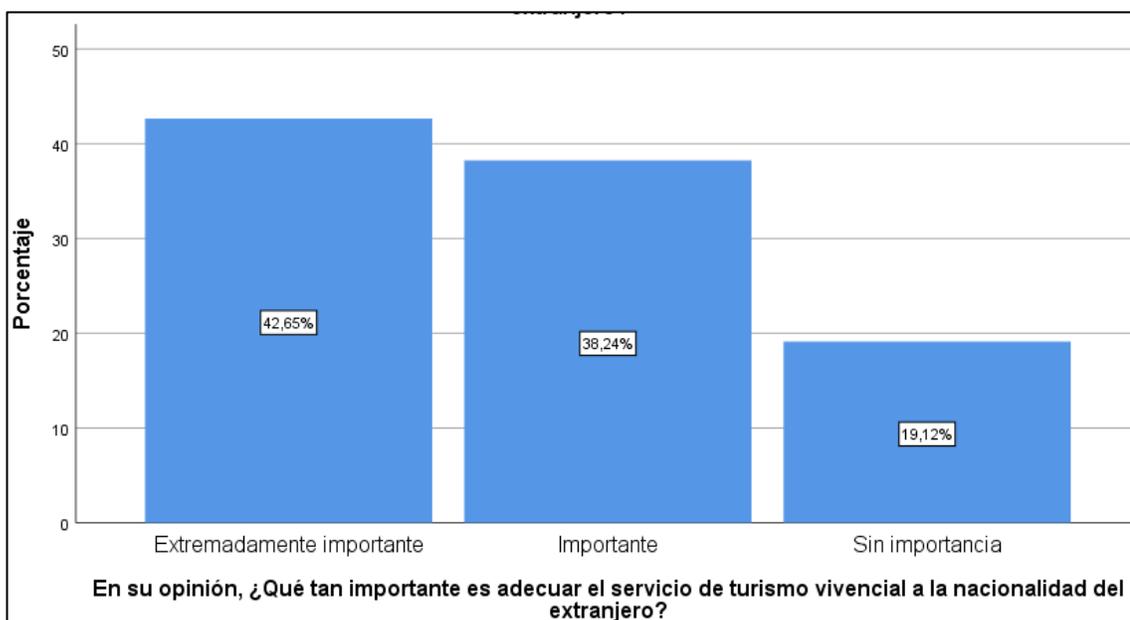


Figura 40 ¿Qué tan importante es adecuar el servicio de turismo vivencial a la nacionalidad del extranjero?

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El 42,65% de los encuestados respondió que es extremadamente importante adecuar el servicio de turismo vivencial a la nacionalidad del extranjero, seguido del 38,24% con una calificación importante y finalmente el 19,12% de los encuestados consideraron sin importancia la adecuación del servicio de turismo vivencial a la nacionalidad del extranjero.

El último ítem del indicador empatía estuvo relacionado a dónde le gustaría ver o escuchar publicidad de un servicio de turismo vivencial teniendo el siguiente resultado.

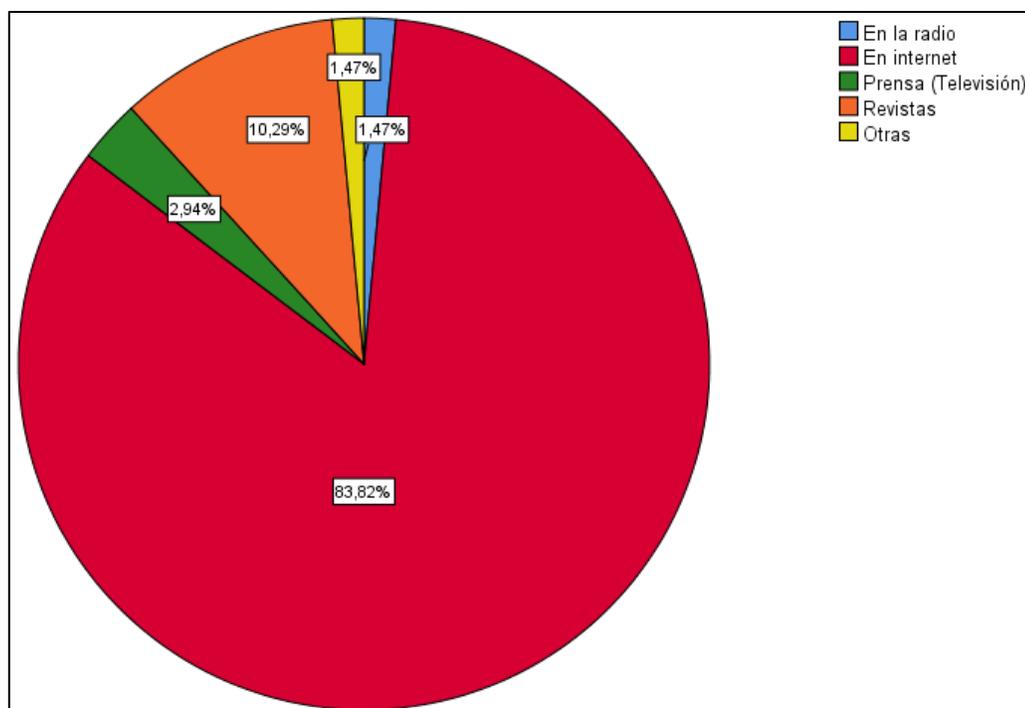


Figura 41 ¿Dónde le gustaría ver o escuchar publicidad de un servicio de turismo vivencial?
Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El internet fue el medio con mayor representación según los encuestados donde les gustaría ver o escuchar publicidad de un servicio de turismo vivencial con un 83,82%, seguido por las revistas con una participación del 10,29%, la prensa (televisión) tiene un 2,94% de representación y finalmente la radio y otros medios estuvieron representado por el 1,47% cada uno respectivamente.

El último indicador de la dimensión calidad del servicio es capacidad de respuesta para calcular dicho indicador se emplearon dos ítems, estando el primero relacionado a qué característica del personal, considera usted que contribuye más a mejorar la capacidad de respuesta de un servicio de turismo vivencial.

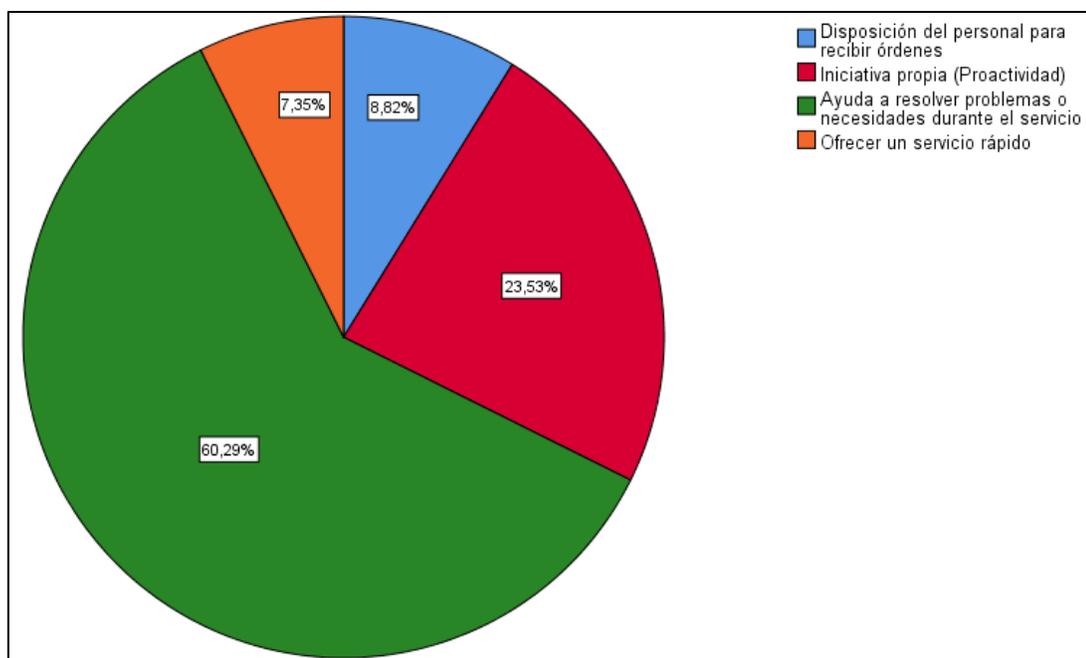


Figura 42 ¿Qué característica del personal, considera usted que contribuye más a mejorar la capacidad de respuesta de un servicio de turismo vivencial?

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

Según los encuestados la ayuda a resolver problemas o necesidades del servicio es la característica que más contribuye a mejorar la capacidad de respuesta de un servicio de turismo vivencial con una representación del 60,29% , seguido por la característica de iniciativa propia (proactividad) con una participación del 23,53% , el tercer lugar la ocupa la disposición del personal para recibir órdenes con una participación del 8,82% y el último lugar es la característica de ofrecer un servicio rápido que contribuye a mejorar la capacidad de respuesta de un servicio de turismo vivencial con una participación del 7,35%.

El segundo ítem estuvo relacionado a estaría usted dispuesto a contratar un servicio de turismo receptivo vivencial en el Distrito de Incahuasi, obteniendo los siguientes resultados.

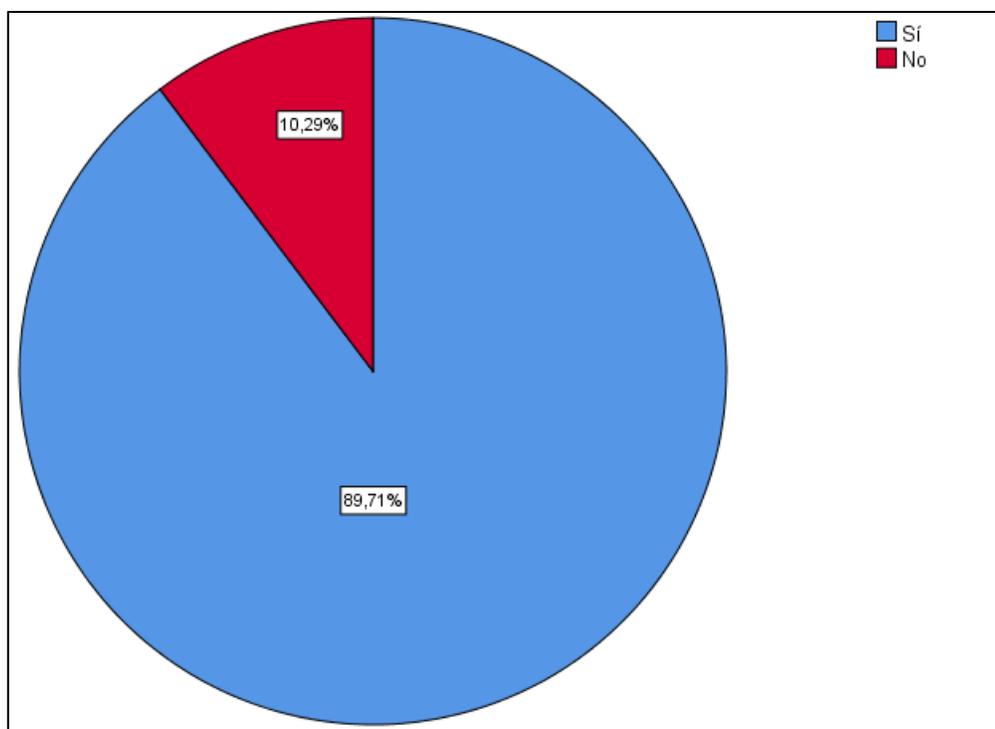


Figura 43 ¿Estaría usted dispuesto a contratar un servicio de turismo receptivo vivencial en el Distrito de Incahuasi?

Fuente: Encuesta a turistas receptivos

El 89,71% de los encuestados estaría dispuesto a contratar un servicio de turismo receptivo vivencial en el Distrito de Incahuasi mientras que el 10,29% de los encuestados no estaría dispuesto a contratar un servicio de turismo receptivo vivencial en el Distrito de Incahuasi.

4.3. Análisis de las variables y características del modelo de turismo receptivo vivencial que se relacione con el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi

El tercer objetivo fue analizar las variables y características del modelo de turismo receptivo vivencial que se relacione con el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi, el cual se logró empleando la entrevista como instrumento, que estaba conformado por 16 preguntas que permitieron calcular las dimensiones propuestas.

Siendo la primera dimensión el talento humano con sus indicadores planificación, organización, dirección y control, el cual fue descrito con once ítems. La segunda dimensión fue la condición laboral que incluye a los indicadores; seguridad del personal y salud del personal, la cual fue descrito con cinco ítems.

Para calcular el indicador de planificación se emplearon dos ítems, estando el primero relacionado a cómo se debería realizar la formulación (objetivos) y ejecución (tiempo para actuar) del modelo.

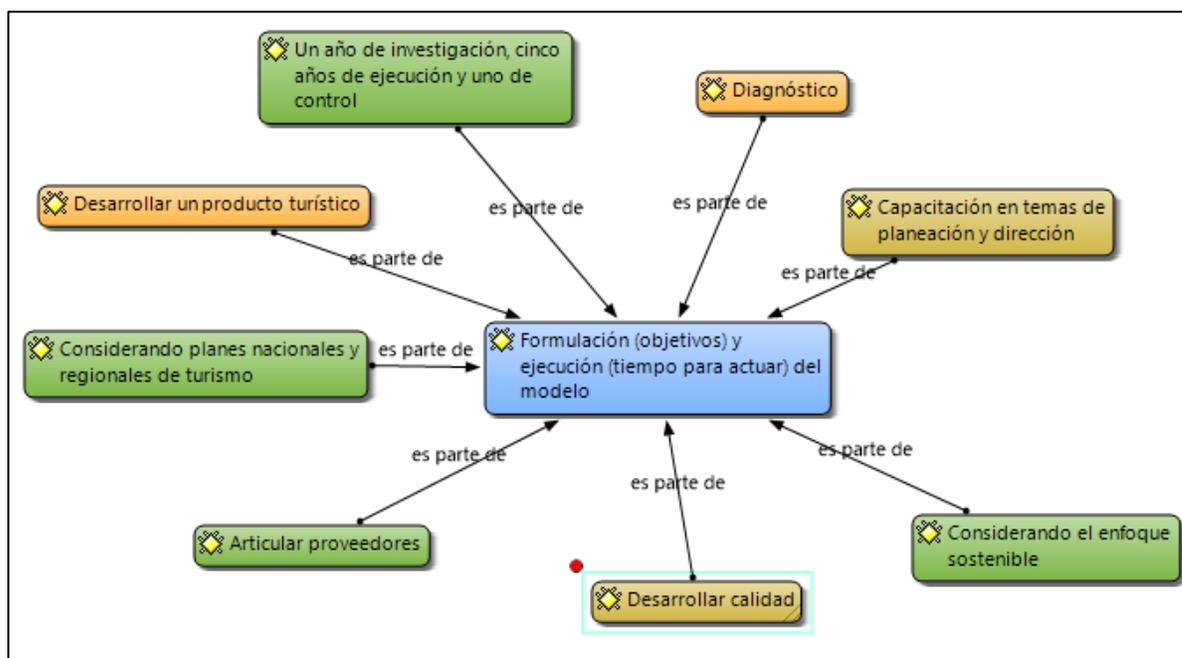


Figura 44 Formulación (objetivos) y ejecución (tiempo para actuar) del modelo

Para la formulación y ejecución del modelo, según los entrevistados, se requieren con mayor frecuencia un diagnóstico y desarrollar un producto turístico, en menor cuantía se necesita capacitación en temas de planeación y dirección así como desarrollar una cultura de calidad en la oferta y finalmente se debe considerar al menos un año de investigación, cinco años de ejecución

y uno de control, considerando los planes nacionales y regionales de turismo con enfoque sostenible y articulando proveedores.

Posterior a la formulación y ejecución del modelo, se identificó cómo generar inclusión de agentes públicos como privados y académicos en el modelo.

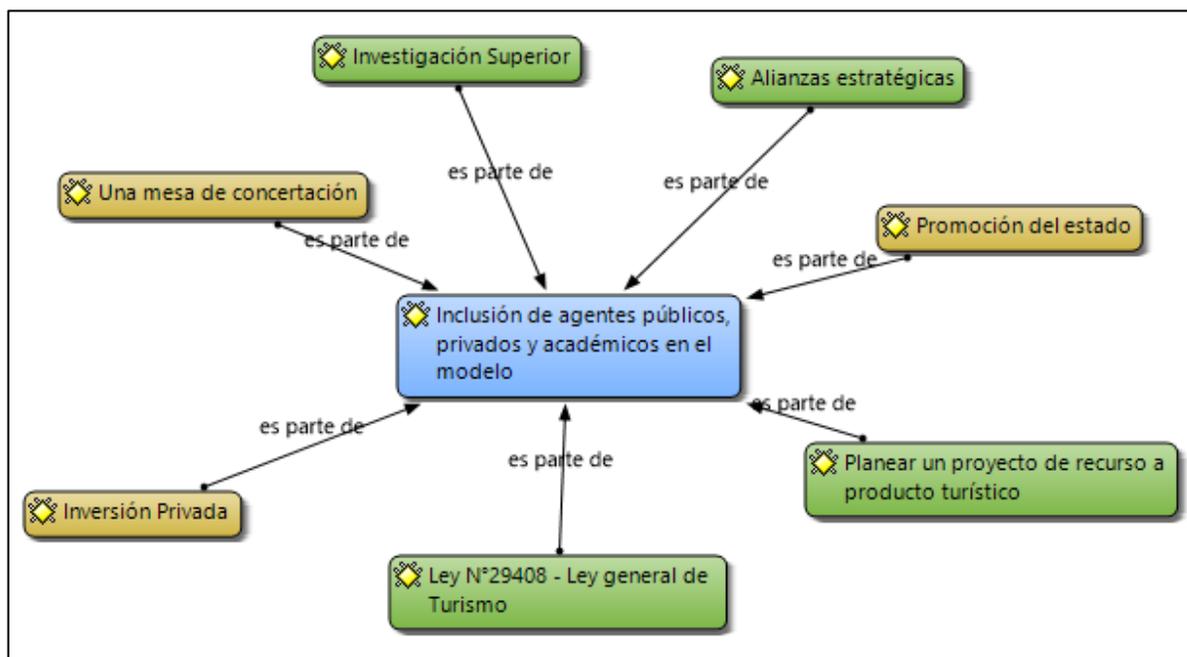


Figura 45 Inclusión de agentes públicos, privados y académicos en el modelo

Para la inclusión de agentes públicos como privados y académicos en el modelo según los entrevistados, se requieren con mayor frecuencia una mesa de concertación, promoción del estado e inversión privada, con menor frecuencia se debe incluir la investigación superior, generar alianzas estratégicas y planear un proyecto de recurso y producto turístico, todo esto en el marco de la Ley N°29408- Ley general de Turismo.

Para calcular el indicador de organización se emplearon tres ítems, estando el primero relacionado a cuáles son las principales trabas en la organización de un servicio de turismo receptivo vivencial.

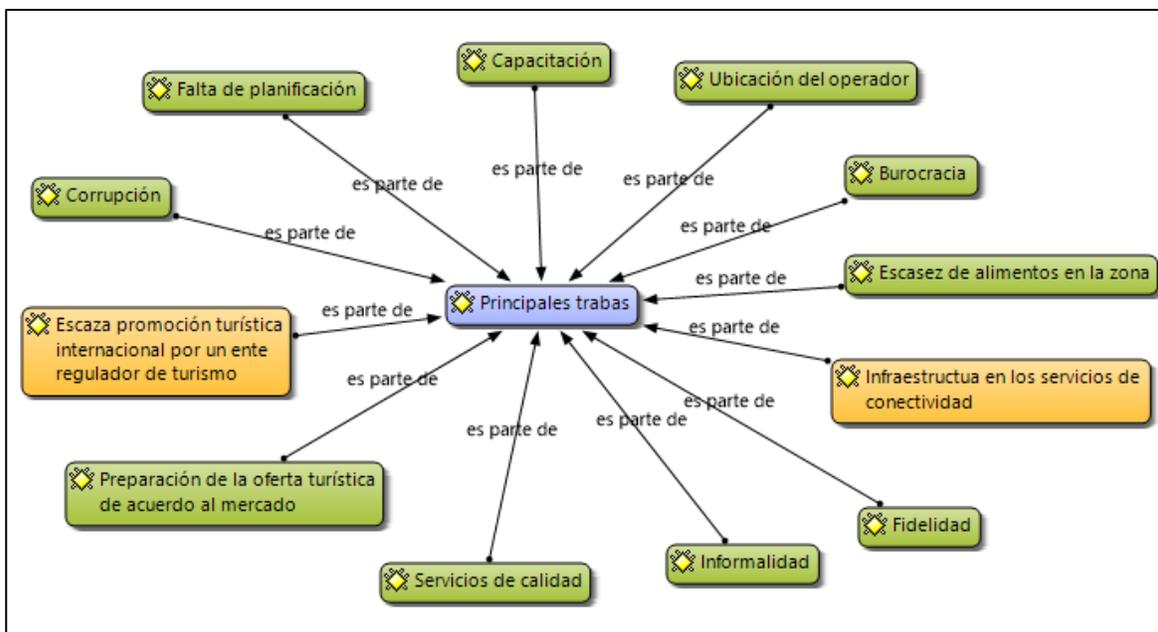


Figura 46 Principales trabas en la organización de un servicio de turismo receptivo vivencial

Las principales trabas en la organización de un servicio de turismo receptivo vivencial es la infraestructura en los servicios de conectividad y la escaza promoción turística internacional por un ente regulador de turismo, con menor frecuencia encontramos a la corrupción, la falta de planificación, capacitación sin programación, la ubicación del operador, la burocracia, la escasez de alimentos en la zona, difícil fidelización del turista receptivo para un turismo vivencial, ubicación del operador, que las instituciones públicas generen burocracia, escasez de alimentos en la zona, informalidad, servicios de calidad y preparación de la oferta turística de acuerdo al mercado.

A continuación, el segundo ítem, está relacionado a cuál es la forma jurídica de constitución que recomienda para nuestra propuesta.

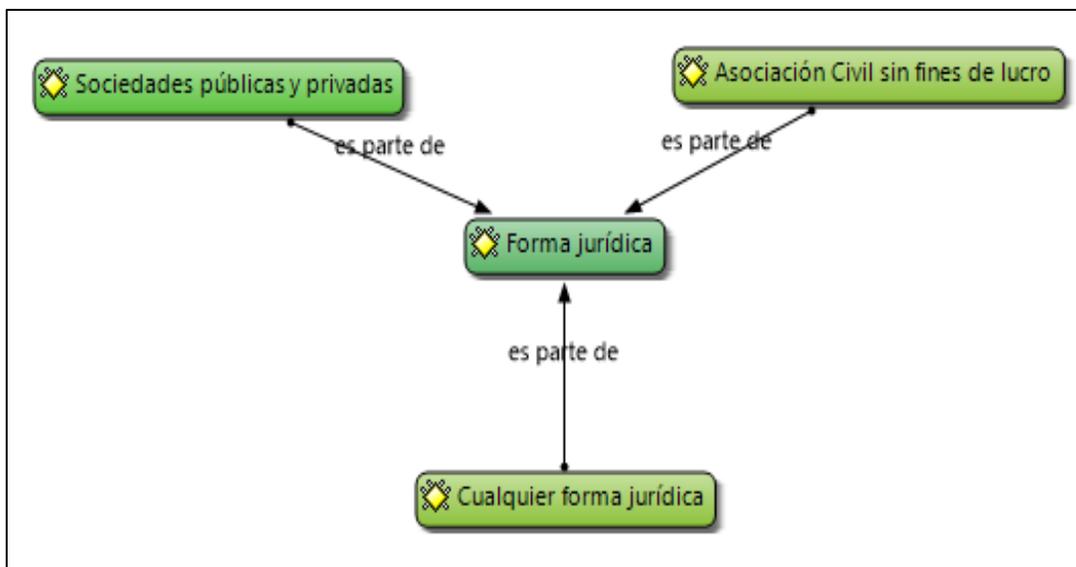


Figura 47 Forma jurídica recomendada

La forma jurídica del modelo según los entrevistados tenemos con mayor frecuencia cualquier forma jurídica y una asociación civil sin fines de lucro, en menor cuantía tenemos a las sociedades públicas y privadas.

Posterior a la forma jurídica, se identificó cuáles sería el proceso para establecer la forma jurídica recomendada.

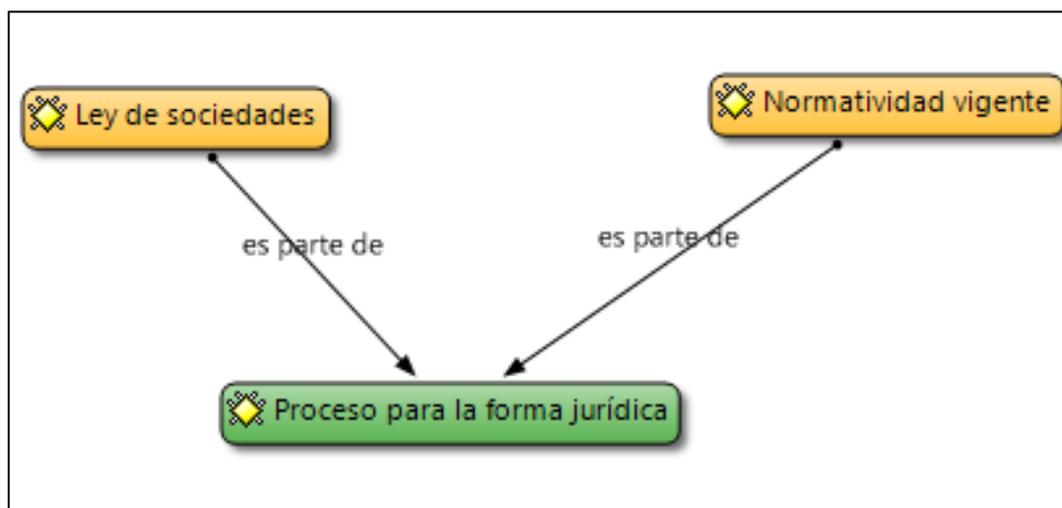


Figura 48 Proceso para establecer la forma jurídica recomendada

En el proceso de la forma jurídica en el modelo según los entrevistados, se requieren tener en consideración la normatividad vigente y la ley de sociedades.

Para calcular el indicador de dirección se emplearon tres ítems, estando el primero relacionado a qué deberían hacer los residentes del Distrito de Incahuasi para contribuir con la ejecución (dirección) de una oferta de turismo receptivo vivencial.

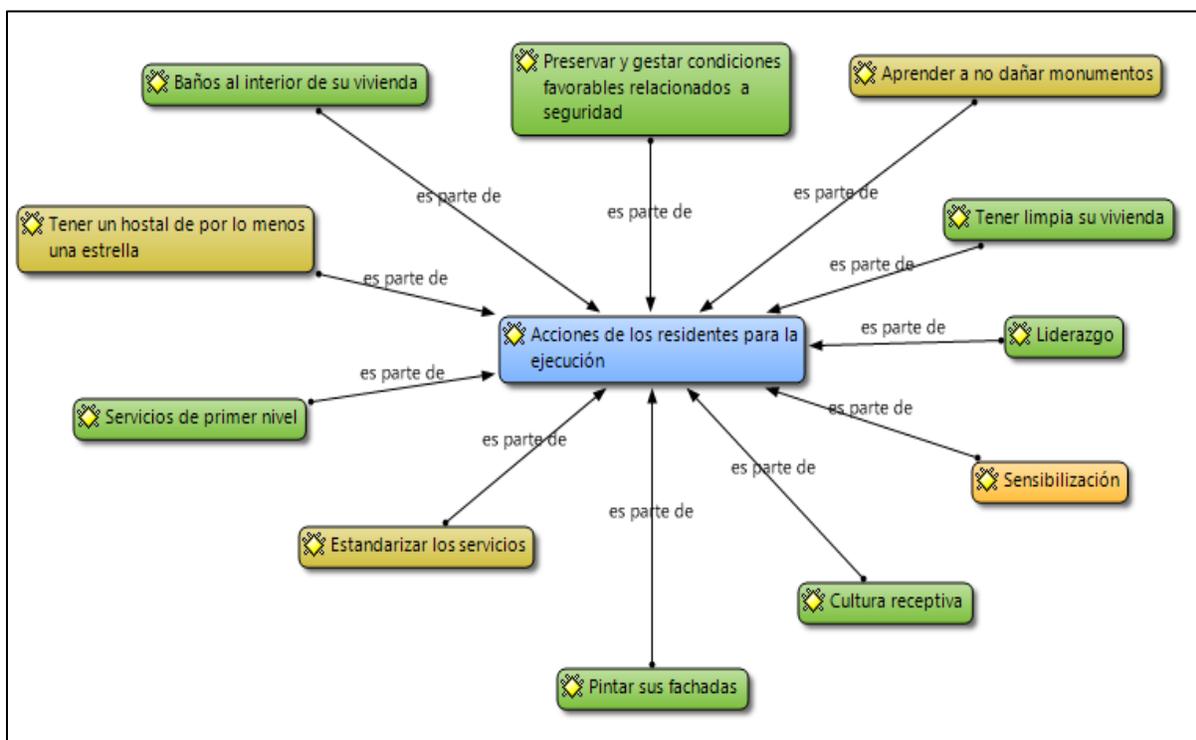


Figura 49 Acciones de los residentes para la ejecución del turismo en estudio

Dentro de las principales acciones de los residentes para contribuir a la propuesta, se tiene con mayor frecuencia a la sensibilización, seguido de aprender a no dañar los monumentos, tener un hostel de una estrella y estandarizar los servicios, en menor cuantía tenemos al liderazgo, baños al interior de su vivienda, pintar sus fachadas, tener limpia sus viviendas, servicios de primer nivel, cultura receptiva, por último, preservar y gestar condiciones favorables relacionados a seguridad.

El segundo ítem, está relacionado a cuáles son los cuellos de botella en la ejecución de una oferta turística de tipo vivencial para extranjeros.

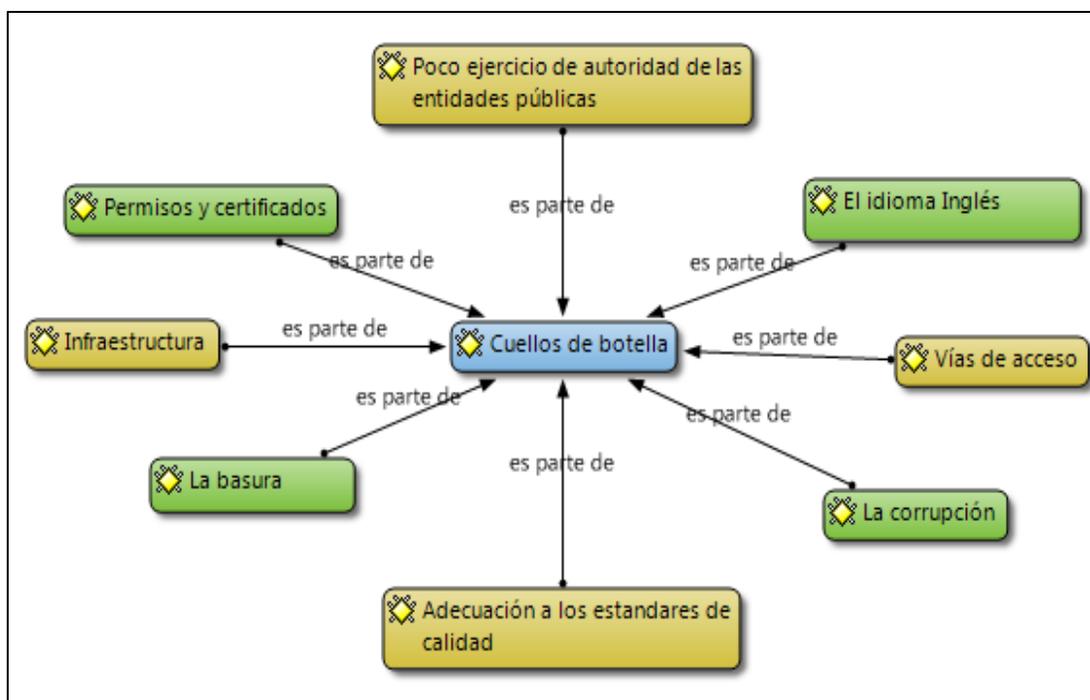


Figura 50 Cuellos de botella en la ejecución de una oferta de turística de tipo vivencial para extranjeros

Los cuellos de botella en la ejecución de una oferta turística de tipo vivencial para extranjeros según los entrevistados, son con mayor frecuencia las vías de acceso, la infraestructura, la adecuación a los estándares de calidad y el poco ejercicio de autoridad de las entidades públicas, con menor frecuencia los permisos y certificados, el idioma inglés, la basura y la corrupción.

Posterior a los cuellos de botella, se identificó cómo sería la forma adecuada para impulsar la inversión en turismo receptivo vivencial que contribuya en el desarrollo socioeconómico del distrito de Incahuasi.

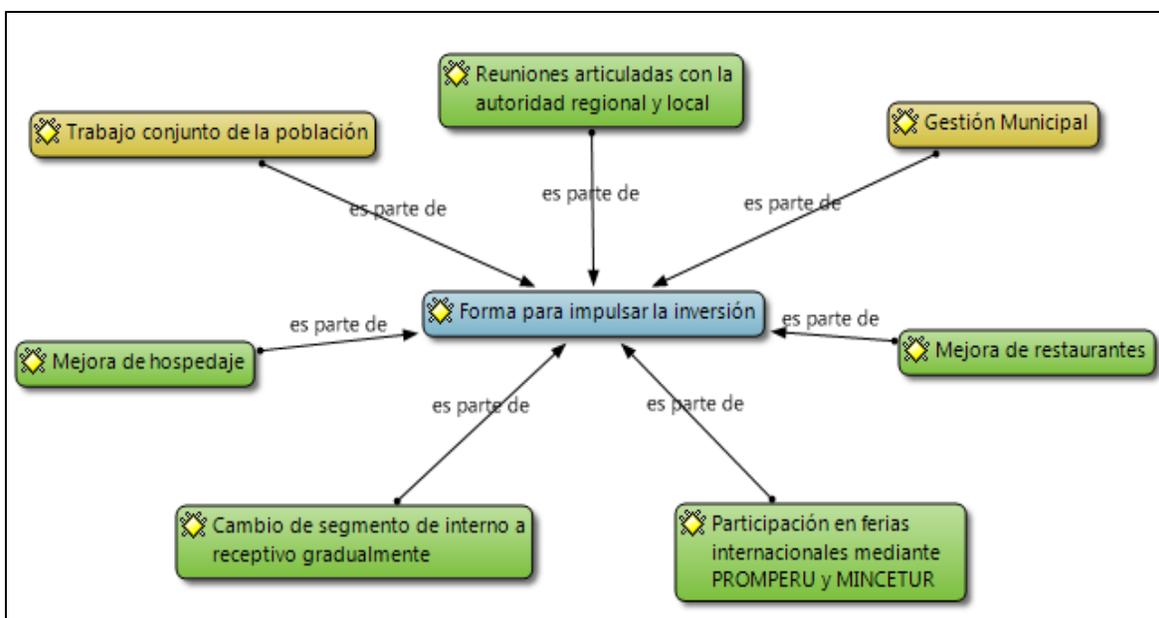


Figura 51 Forma para impulsar la inversión

Las formas para impulsar la inversión en turismo receptivo vivencial que contribuya en el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi serían la gestión municipal y el trabajo en conjunto con la población, con menor frecuencia tenemos mejora de hospedaje, mejora de restaurantes, reuniones articuladas con la autoridad regional y local, cambio de segmento de interno a receptivo gradualmente y participación en ferias internacionales mediante PROMPERU y MINCETUR.

Para calcular el indicador de control se emplearon tres ítems, estando el primero relacionado cuál sería el proceso interactivo e iterativo que requiere la implementación de mecanismos de revisión de un turismo receptivo vivencial.

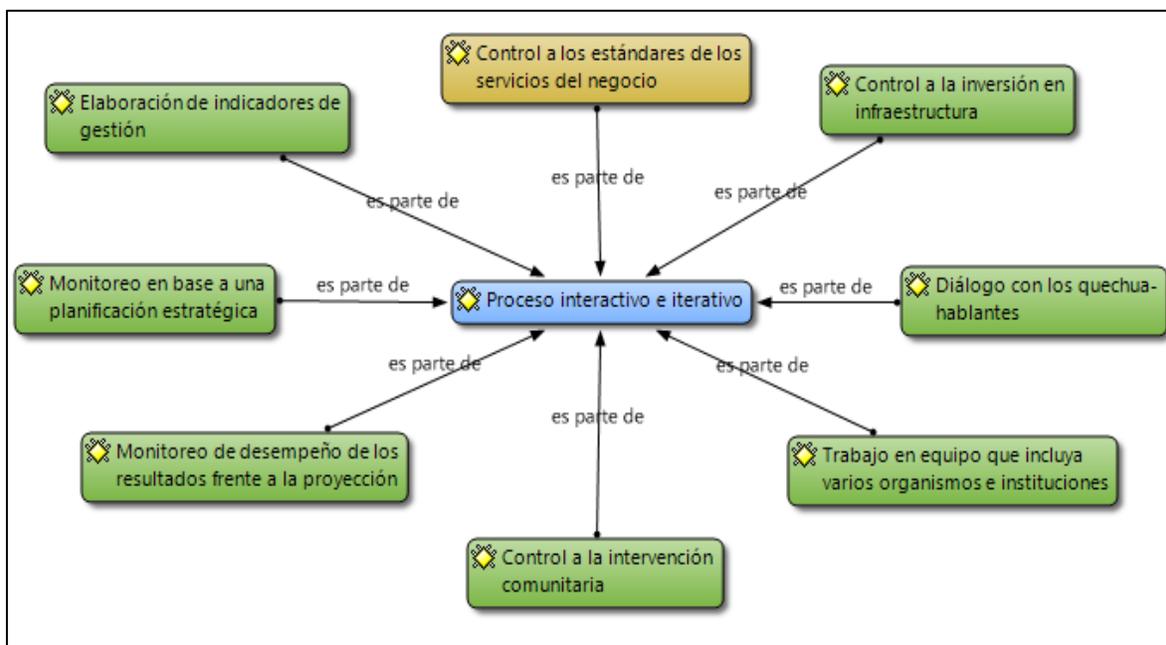


Figura 52 Proceso interactivo e iterativo que requiere la implementación de mecanismos de revisión de un turismo receptivo vivencial

Para el proceso interactivo e iterativo en la implementación de mecanismos de revisión de un turismo receptivo vivencial según los entrevistados, se requiere con mayor frecuencia realizar un control a los estándares de los servicios del negocio; además la elaboración de indicadores de gestión, monitoreo en base a una planificación estratégica, monitoreo de desempeño de los resultados frente a la proyección, control a la intervención comunitaria, control a la inversión en infraestructura, diálogo con los quechua-hablantes y realizar el trabajo en equipo que incluya a varios organismos e instituciones.

A continuación, el segundo ítem, está relacionado a cómo se debería controlar, corregir o evaluar la oferta de turismo receptivo vivencial como actividad económica que incluya a agentes públicos, privados y académicos.

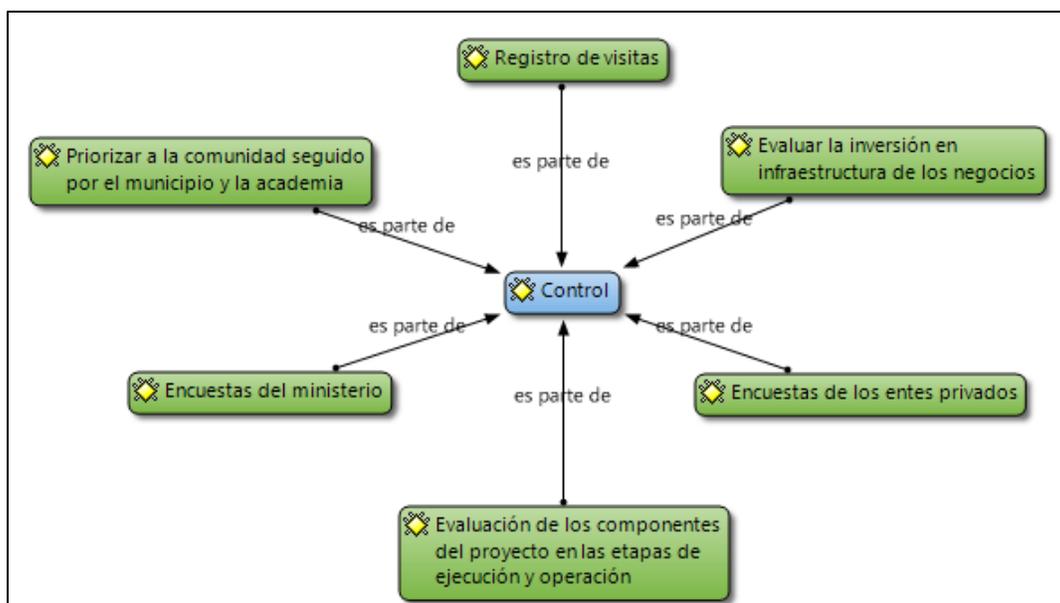


Figura 53 ¿Cómo se debería controlar, corregir o evaluar la oferta de turismo receptivo vivencial como actividad económica que incluya a agentes públicos, privados y académicos?

Según los encuestados para controlar, corregir o evaluar la oferta de turismo receptivo vivencial como actividad económica que incluya a agentes públicos, privados y académicos se debe realizar un registro de visitas, revisar las encuestas de ministerio, encuestas de los entes privados, priorizar a la comunidad seguido por el municipio y la academia, evaluar la inversión en infraestructura de los negocios y de los componentes del proyecto en las etapas de ejecución y operación.

Posterior al control del modelo, se identificó a cómo se debería ejecutar la etapa de retroalimentación en un turismo receptivo vivencial.

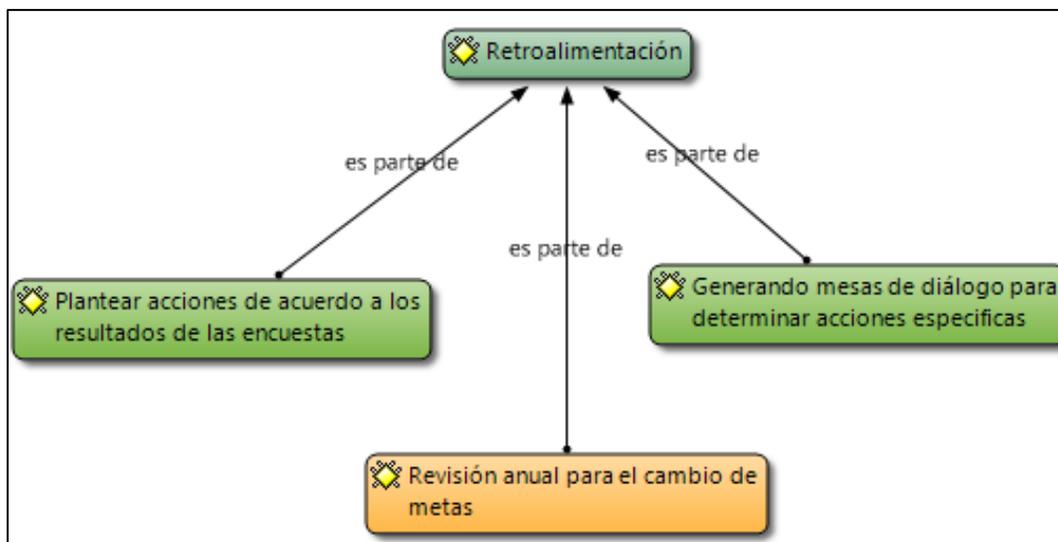


Figura 54 ¿Cómo se debería ejecutar la etapa de retroalimentación en un turismo receptivo vivencial?

La etapa de retroalimentación en un turismo receptivo vivencial se debe ejecutar según los entrevistados con mayor frecuencia mediante una revisión anual para el cambio de metas, y en menor cuantía la planeación de acciones de acuerdo a los resultados de las encuestas y generando mesas de diálogo para determinar las acciones específicas.

Para calcular el indicador de seguridad personal se emplearon dos ítems, estando el primero relacionado a cuáles serían los riesgos en general al ofertar un servicio de turismo receptivo vivencial.

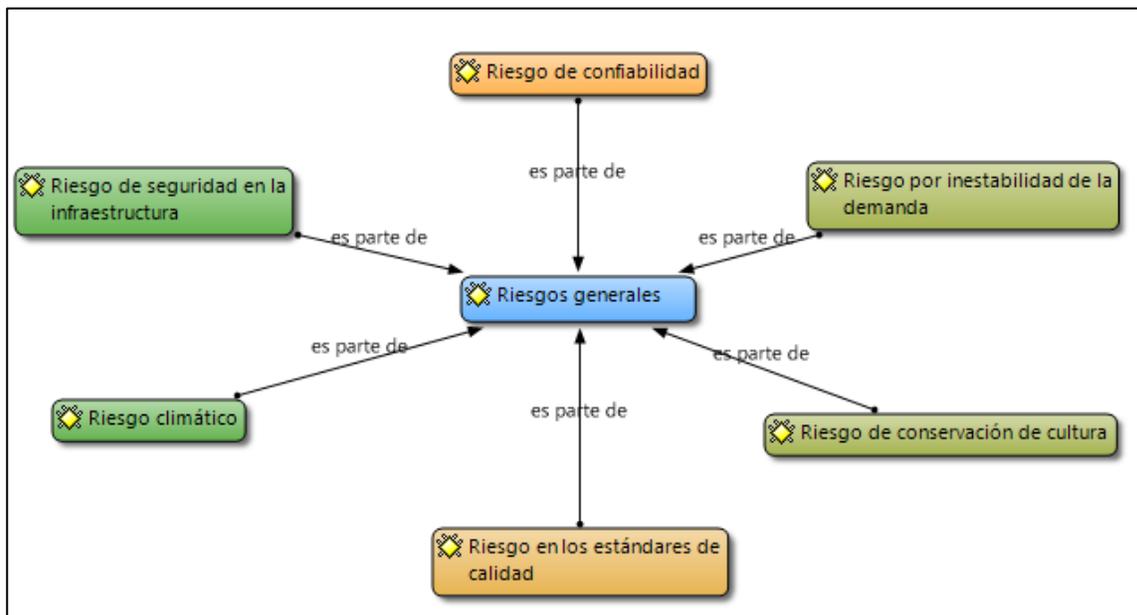


Figura 55 Riesgos en general al ofertar un servicio de turismo receptivo vivencial

Según los entrevistados, los riesgos en general al ofertar un servicio de turismo receptivo vivencial serían con mayor frecuencia el riesgo de confiabilidad, seguido del riesgo en los estándares de calidad, en menor cuantía el riesgo por inestabilidad de la demanda y el riesgo de conservación de cultura y por último tenemos el riesgo climático y el riesgo de seguridad en la infraestructura.

Posterior a los riesgos generales al ofertar un servicio de turismo receptivo vivencial, se identificó cuáles serían los riesgos para los residentes del Distrito de Incahuasi que serán los servidores directos del turismo receptivo vivencial.

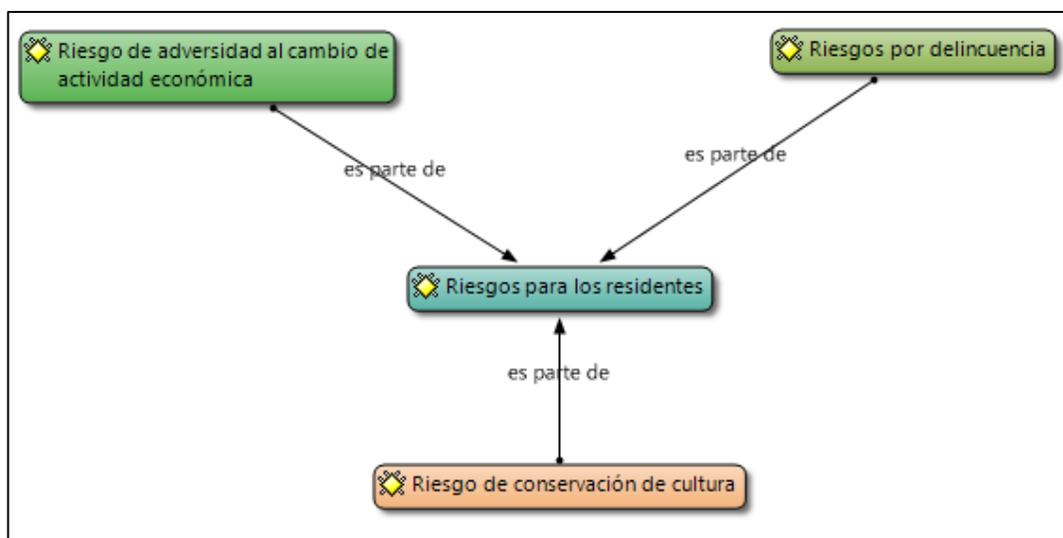


Figura 56 Riesgos para los residentes

Entre los riesgos para los residentes del Distrito de Incahuasi que serán los servidores directos del turismo receptivo vivencial sería con una mayor frecuencia el riesgo de conservación de cultura, seguido el riesgo por la delincuencia y en menor cuantía el riesgo de adversidad al cambio de actividad económica.

Para calcular el indicador de salud del personal se emplearon tres ítems, estando el primero relacionado cómo se podría proteger a los residentes del Distrito de Incahuasi de accidentes o enfermedades que afecten la salud durante el servicio de turismo receptivo vivencial.

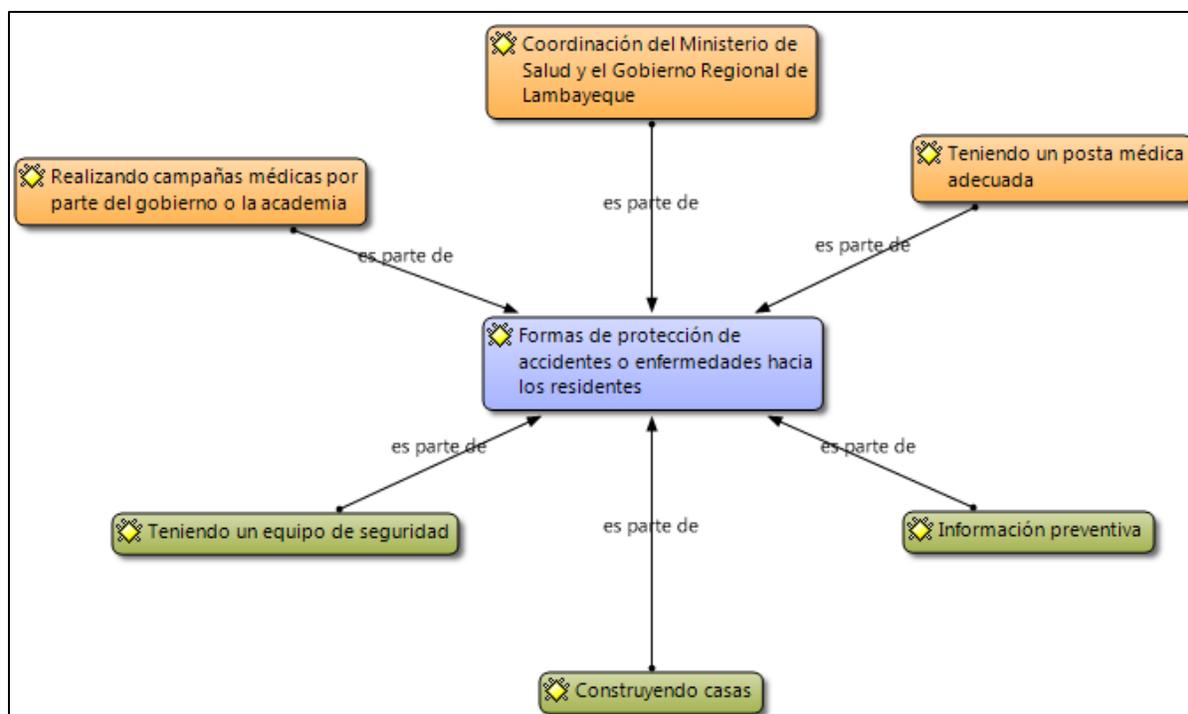


Figura 57 Formas proteger a los residentes del Distrito de Incahuasi de accidentes o enfermedades que afecten la salud

Las formas de proteger de accidentes o enfermedades los residentes que afecten la salud durante el servicio de turismo receptivo vivencial según los entrevistados, se requieren con mayor frecuencia un equipo de seguridad, información preventiva y la construcción de casas, con menor frecuencia se debe realizar campañas médicas por parte del gobierno o la academia, coordinación del Ministerio de Salud y Gobierno Regional de Lambayeque y teniendo una posta médica adecuada.

A continuación, el segundo ítem, está relacionado a cómo se podría prevenir a los residentes del Distrito de Incahuasi de accidentes o enfermedades que afecten su salud durante el servicio de turismo receptivo vivencial.

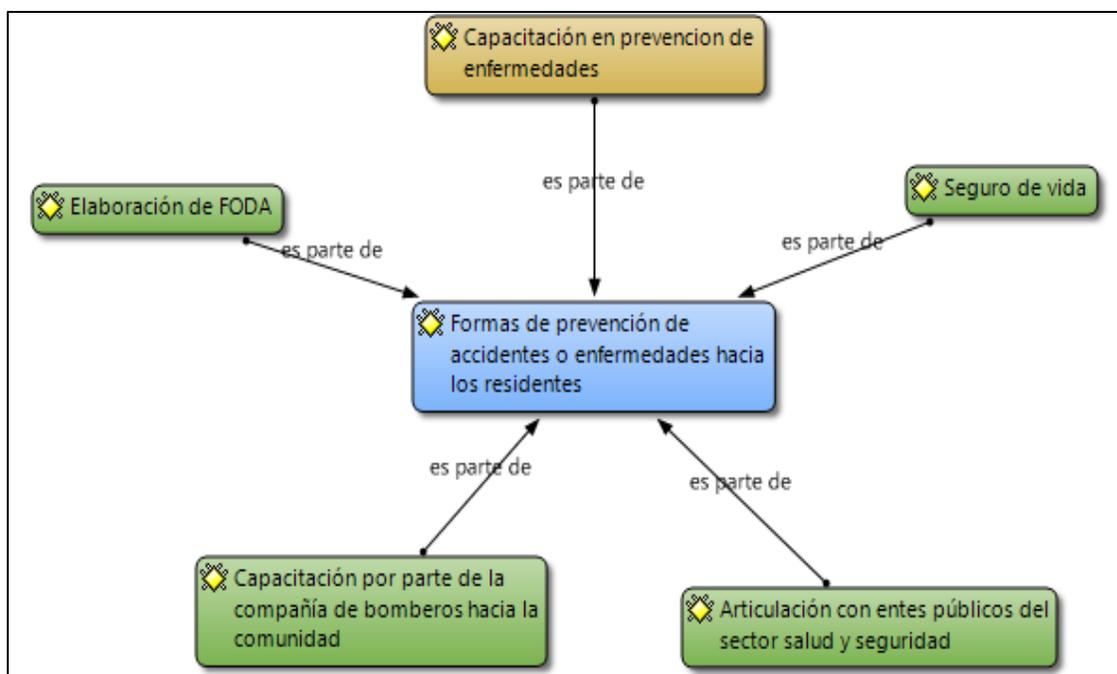


Figura 58 Formas de prevención de accidentes o enfermedades hacia los residentes

Las formas de prevenir a los residentes del Distrito de Incahuasi de accidentes o enfermedades que afecten su salud durante el servicio de turismo receptivo vivencial según los entrevistados tenemos con mayor frecuencia sería realizando capacitación en prevención de enfermedades, en menor cuantía tenemos elaboración de FODA, seguro de vida, capacitación por parte de la compañía de bomberos hacia la comunidad y realizando la articulación con entes públicos del sector salud y seguridad.

En el tercer ítem, se identificó a cuáles serían las cargas o exigencias, denominados factores de riesgo y como estos afectarían la salud del trabajador (residente) cuya expresión máxima son las posibles enfermedades laborales.

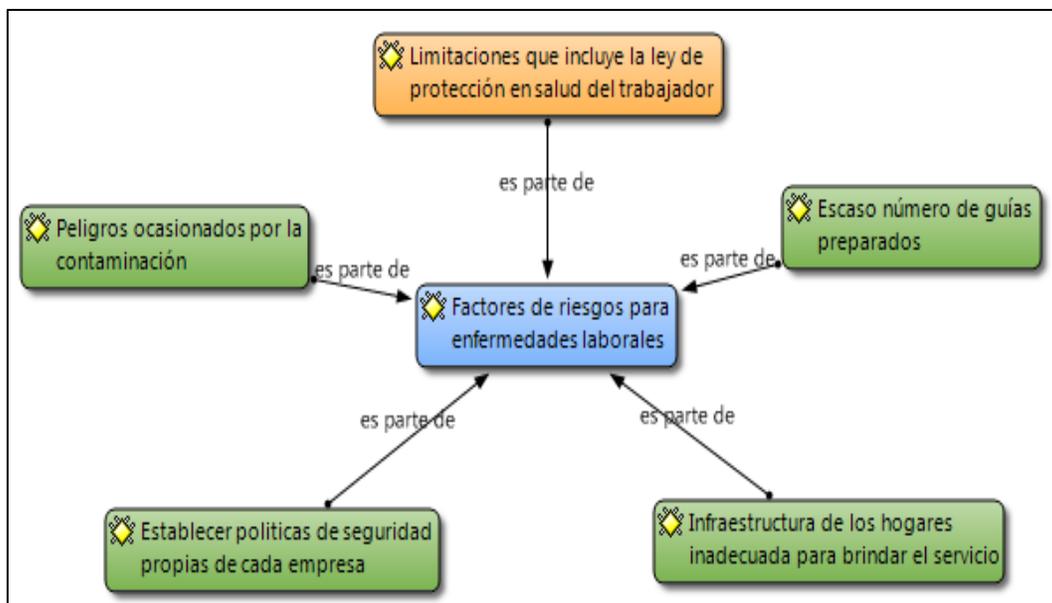


Figura 59 Factores de riesgos para enfermedades laborales

Según los entrevistados las cargas o exigencias, denominados factores de riesgo y como estos afectarían la salud del trabajador (residente) cuya expresión máxima son las posibles limitaciones que incluye la ley de protección en salud del trabajador con mayor frecuencia, seguido de escaso número de guías preparados, infraestructura de los hogares inadecuada para brindar el servicio, establecer políticas de seguridad propias de cada empresa y peligros ocasionados por la contaminación.

4.4. Discusión

La discusión se desarrolló en base a tres objetivos específicos, como primer objetivo se identificó las condiciones económicas y sociales de la población del Distrito de Incahuasi, segundo analizar la demanda potencial del servicio de turismo receptivo vivencial del Distrito de Incahuasi y tercer objetivo fue analizar las variables y características del modelo de turismo receptivo vivencial que se relacione con el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi.

Se explica para su correcta interpretación de los resultados los siguientes puntos:

Ante el primer objetivo específico de la presente investigación el antecedente que proporciona Peñafiel (2016) analiza indicadores económicos tales como económicos, socioculturales y ambientales a diferencia de la presente investigación que realizó un análisis de las condiciones económicas y sociales de la población del Distrito de Incahuasi, en comparación con Paredes (2017) que investigó las condiciones socio-económicas de la población y que identificó extrema pobreza, con un crecimiento poblacional ínfimo, imposibilitando la participación de la comunidad.

En el segundo objetivo de la investigación hace alusión a la demanda potencial del servicio de turismo receptivo vivencial, el antecedente que proporciona Delgado (2015), identifica que el turismo receptivo muestra que este no aporta significativamente al crecimiento del PBI de la región La Libertad durante los años 2005 – 2014, es por ello que el autor recomienda la necesidad de crear políticas públicas que apoyen al desarrollo turístico de la región La Libertad, a diferencia de la presente investigación que se centró en realizar un análisis de demanda de los turistas receptivos para con el potencial turismo vivencial en el Distrito de Incahuasi, a diferencia con Peralta (2018) que identificó la relación causa- efecto entre el turismo receptivo y el crecimiento económico del país, concluyendo que el turismo receptivo ha tenido un impacto positivo sobre el PBI real durante el periodo estudiado.

En el tercer objetivo sobre analizar las variables y características del modelo de turismo receptivo vivencial tiene como antecedente a Prieto (2017) que en su investigación de tesis presenta el potencial cultural que posee el Distrito de Incahuasi, sus recursos naturales y paisajes eminentes logrando promover experiencias vivenciales entre los visitantes y la comunidad que contribuirán al desarrollo sostenible de dicho Distrito y a través de esta actividad impulsar el modelo de gestión de Turismo Rural Comunitario a diferencia con la presente tesis que realizó

entrevistas a especialistas de cómo se podría formular, ejecutar y operar este tipo de modelo considerando sus variables y características, en comparación con Cieza & Uriarte (2016) que proponen un modelo turístico a nivel provincia de Ferreñafe que es muy general, pero del cual la presente investigación se apalancó para hacer más específicas las actividades estratégicas.

Capítulo V: Propuesta de Modelo de turismo receptivo vivencial para contribuir al desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi

La presente tesis planteó como objetivo general elaborar un modelo de turismo receptivo vivencial que se relacione con el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi, el cual se logró en base a los resultados de los tres objetivos específicos.

5.1. Fundamento legal del modelo

El modelo a presentar tiene como fundamentación legal en la Ley General de Turismo, la Ley Orgánica de Municipalidades y la Ley General de Sociedades; las cual se detallan a continuación.

5.1.1. Ley General de Turismo, Ley N° 29408

Según se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Ley General del Turismo (Art, 1) refiere.

El turismo es declarado de interés nacional y de política prioritaria del Estado para el desarrollo del país. Los ministerios, gobiernos regionales, locales y las entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructura y servicios para el desarrollo sostenible de la actividad turística deben considerar en sus planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones, los requerimientos del sector turismo formulados per el ente rector de esta actividad. (Ley N° 29408, 2009, p.1)

Esta ley tiene como objetivo promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística, si bien la investigación se enmarca dentro de la Ley General de Turismo, hay artículos sobre los que principalmente se sustenta como por ejemplo el artículo 20. Promoción de la inversión en turismo, artículo 21. Priorización de proyectos y artículo 26. Incorporación de las zonas de desarrollo turístico prioritario en el Plan de ordenamiento territorial del gobierno regional y local.

5.1.2 Ley orgánica de municipalidades, Ley N° 27972

La ley orgánica de municipalidades norma y reglamenta las funciones y competencias municipales para administrar el territorio y propiciar el desarrollo local.

El diario Oficial El Peruano publicó la Ley orgánica de municipalidades (Art. VI) refiere.

Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico local, con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través de planes de desarrollo económico local aprobados en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo; así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones. (Ley N° 27972, 2003, p.8)

Los gobiernos locales son entidades importantes en la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses de dicha jurisdicción.

5.1.3 Ley General de Sociedades, Ley N° 26887

Según se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Ley General del Sociedades (Art.11) refiere.

La sociedad circunscribe sus actividades a aquellos negocios u operaciones lícitos cuya descripción detallada constituye su objeto social. Se entienden incluidos en el objeto social los actos relacionados con el mismo que coadyuven a la realización de sus fines, aunque no estén expresamente indicados en el pacto social o en el estatuto. (Ley N° 26887,1998, p. 3)

La creación de empresas o sociedades es un reto complejo y necesario, pero en ellas está la clave para el crecimiento y el mantenimiento de la competitividad de las economías.

5.2. Fundamento teórico del modelo

La teoría del cambio (Weiss, 1995) es una metodología que nace a mediados de los años noventa con Carol Weiss quien la propone como una herramienta para poder diseñar y medir en éxito en el corto, mediano y largo plazo de programas sociales que pretendían lograr impacto social; la teoría del cambio es una ruta o mapa de nuestro emprendimiento que permite saber para dónde vamos y cómo llegamos.

Para construir la teoría del cambio lo que se necesita en primer lugar es una necesidad, es decir un problema por el cual se empieza a construir la propuesta, luego se debe desarrollar una hipótesis causal del impacto, después se debemos bajar esa hipótesis causal en una secuencia lógica que comienza por los insumos y actividades, pasa por los productos que esta entrega y

termina en los resultados intermedios de haber puesto los productos en el mercado, finalmente se debe establecer cuáles son los supuestos que serán necesarios cumplir para poder concretar la propuesta.

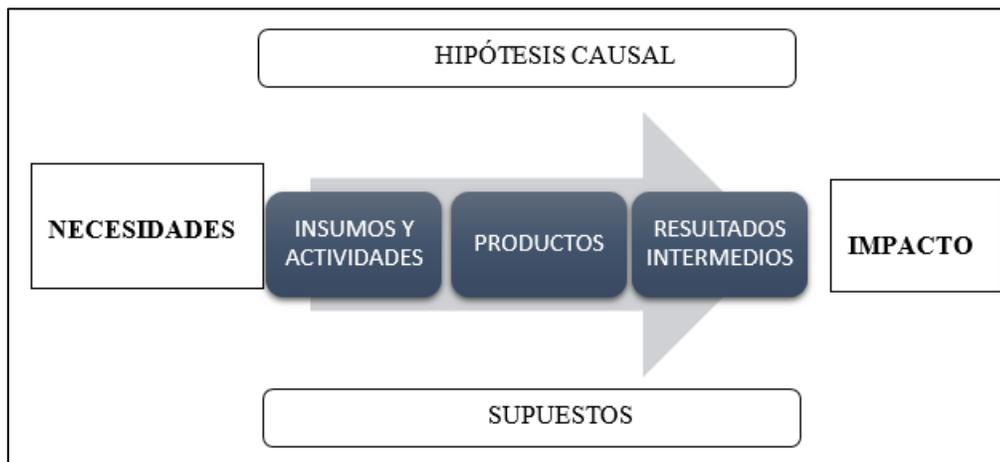


Figura 60 Metodología de la teoría del cambio

5.3. Componentes del modelo

5.3.1. Necesidades

Las necesidades del modelo son producto de los resultados del capítulo IV de la presente tesis la cual fue organizada en un árbol de problemas de causas y efectos (Figura 61).

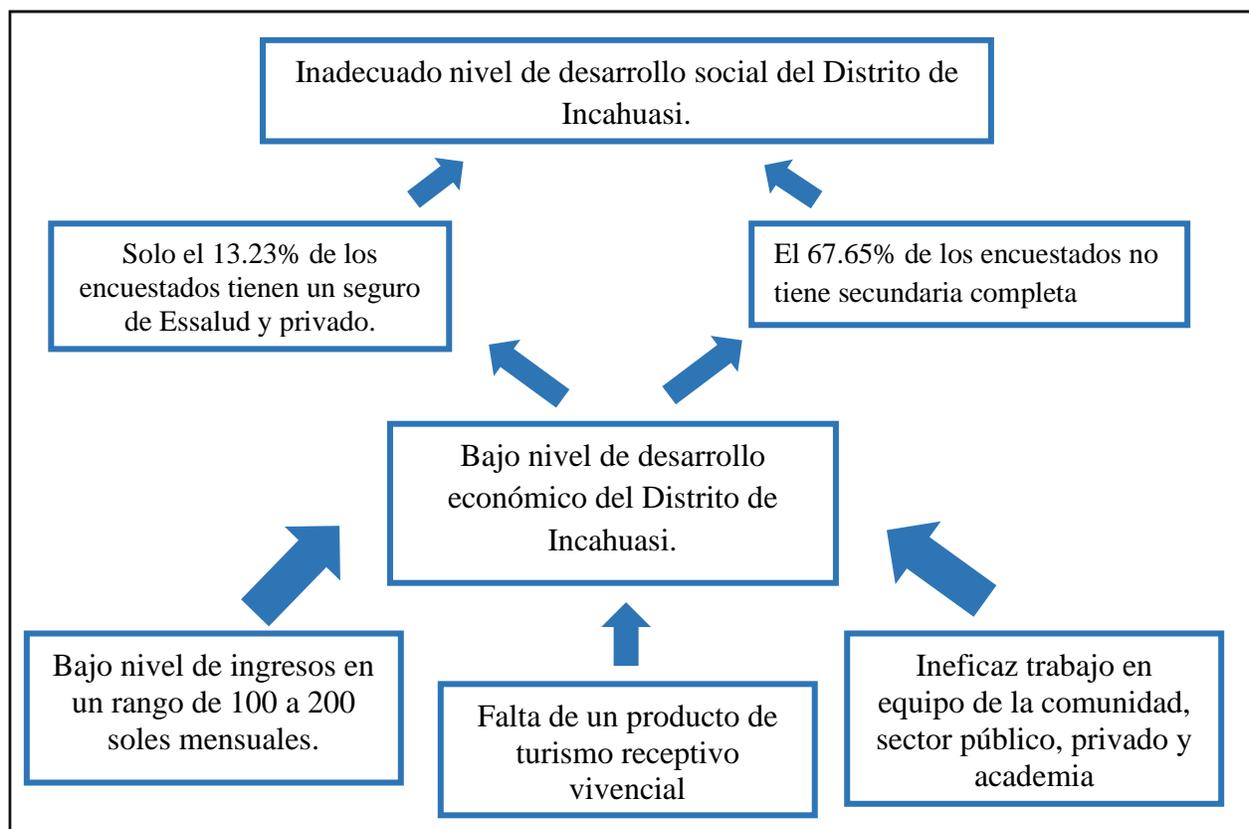


Figura 61 Árbol de problemas de causas y efectos

Los problemas de la figura 61 generan necesidades que serán atendidas por el modelo, para eso se identificó las causas del bajo nivel de ingresos en un rango de 100 a 200 soles mensuales, falta de un producto de turismo receptivo vivencial e ineficaz trabajo en equipo de la comunidad, sector público, privado y academia

Un supuesto es una proposición que no busca tener un valor de verdad o falsedad, pero sí de razonabilidad (racionalidad).

5.3.2. Supuestos del modelo

a) Supuesto de las preferencias individuales

El sector privado está caracterizado por las preferencias individuales por lo que Parkin (2010) refiere que los individuos tienen bienes diferentes debido a lo que les gusta y disgusta (preferencias), esta a su vez determinan el valor que la gente le da a cada bien y servicio, dependiente del clima y la información. La inversión del sector privado depende de las expectativas, las cuales refieren que existe una demanda turista que prefiere el turismo vivencial, por lo que los emprendimientos y empresas preferirán esta actividad económica, al igual que los turistas receptivos por este servicio en función a la información del Distrito de Incahuasi que hayan obtenido.

b) Supuesto de preferencias sociales

El ser humano tiene preferencias, pero muchas veces está relacionada a las personas de su entorno.

Ferhr y Fischbacher (2002) afirman “Una persona exhibe preferencias sociales cuando no solo se preocupa por los recursos que le son asignados, sino que también toma en consideración los recursos asignados a agentes de referencia relevantes para él” (p.9). Los agentes de referencia relevante pueden ser colegas, con quienes tiene una comunicación frecuente, un familiar, un vecino, un socio comercial o la comunidad en donde vive.

b) Preferencias adaptativas

Las preferencias adaptativas (Pereira, 2007) se generan como una respuesta adaptativa a situaciones de restricción de oportunidades, por el cual se da el ajuste de las voliciones a las posibilidades del afectado; esta adaptación se manifiesta como una tendencia a eludir la frustración que se siente al experimentar voliciones que no pueden satisfacerse.

Las preferencias adaptativas fue un concepto esta por John Elster en su obra *Uvas amargas*, cuyo nombre evoca la conocida fábula de la zorra y las uvas de Esopo. Esta fábula refleja cómo las personas, ante momentos de frustración por no poder conseguir sus objetivos, reaccionan rechazando los objetivos inicialmente fijados y degradando sus voliciones a lo que en realidad pueden conseguir. De esta forma es como las personas consiguen reducir esa frustración sufrida.

5.3.3. Impacto

El impacto del modelo son consecuencia de las necesidades la cual fue detallada en un árbol de problemas de causas y efectos, por lo tanto, se procederá a plantear un árbol de medios y fines que ilustre el impacto (Figura 62).

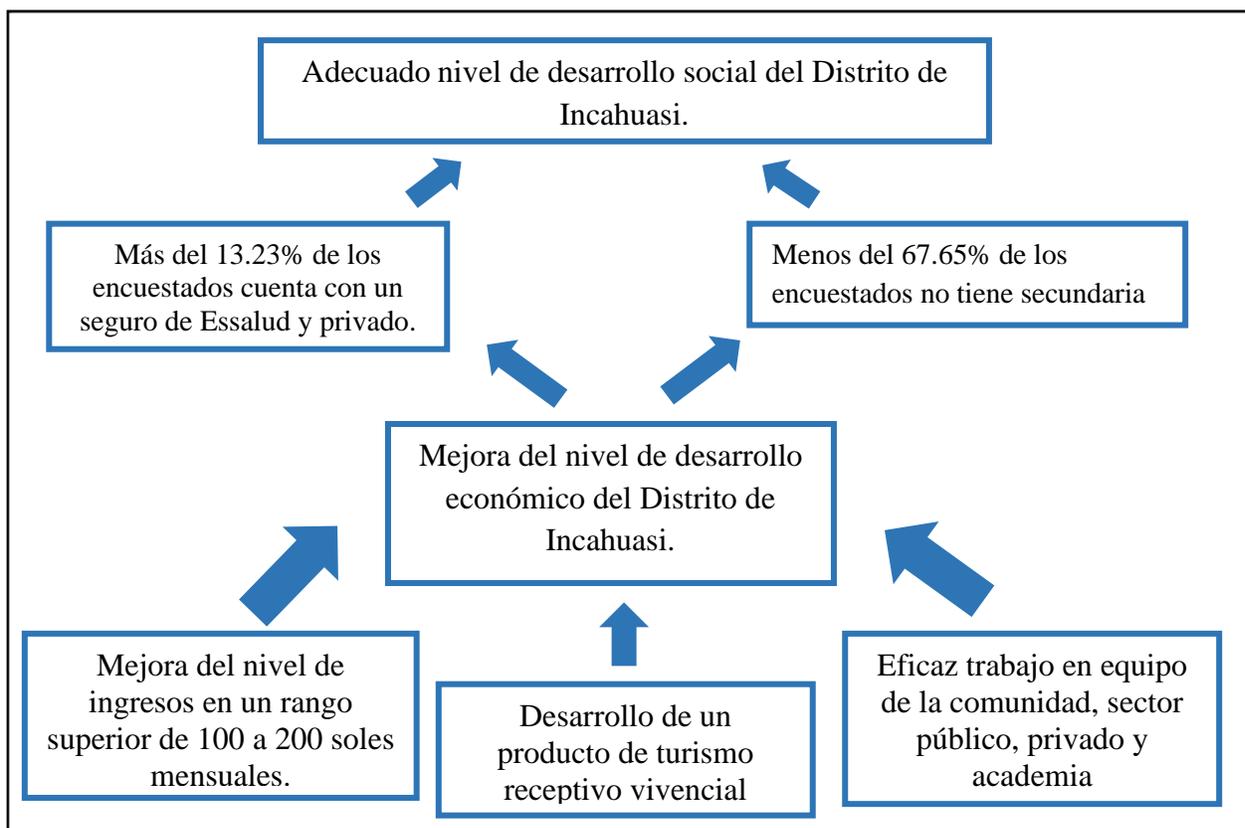


Figura 62 Árbol de medio y fines

El impacto de la figura 62 producen resultados intermedios que serán los objetivos del modelo, por ello se identificó los medios de mejora del nivel de ingreso en un rango superior de 100 a 200 soles mensuales, el desarrollo de un producto de turismo receptivo vivencial y un eficaz trabajo en equipo entre la comunidad, sector público, privado y academia para lograr el objetivo de impacto intermedio como es la mejora del nivel de desarrollo económico del Distrito de Incahuasi; los medios de tener a más del 13.23% de los encuestados con un seguro de Essalud y privado y lograr que menos del 67.65% de los encuestados siga sin tener secundaria completa para lograr el objetivo de impacto final de tener un adecuado nivel de desarrollo social del Distrito de Incahuasi.

5.3.4. Esquema del modelo

Las organizaciones excelentes logran un desarrollo sostenido, con excelentes resultados que satisfacen tanto las necesidades de corto y largo plazo de todos sus grupos de interés, en el contexto de su entorno operativo.

Los conceptos fundamentales de la gestión forman la base de los criterios del Modelo (Figura 46).

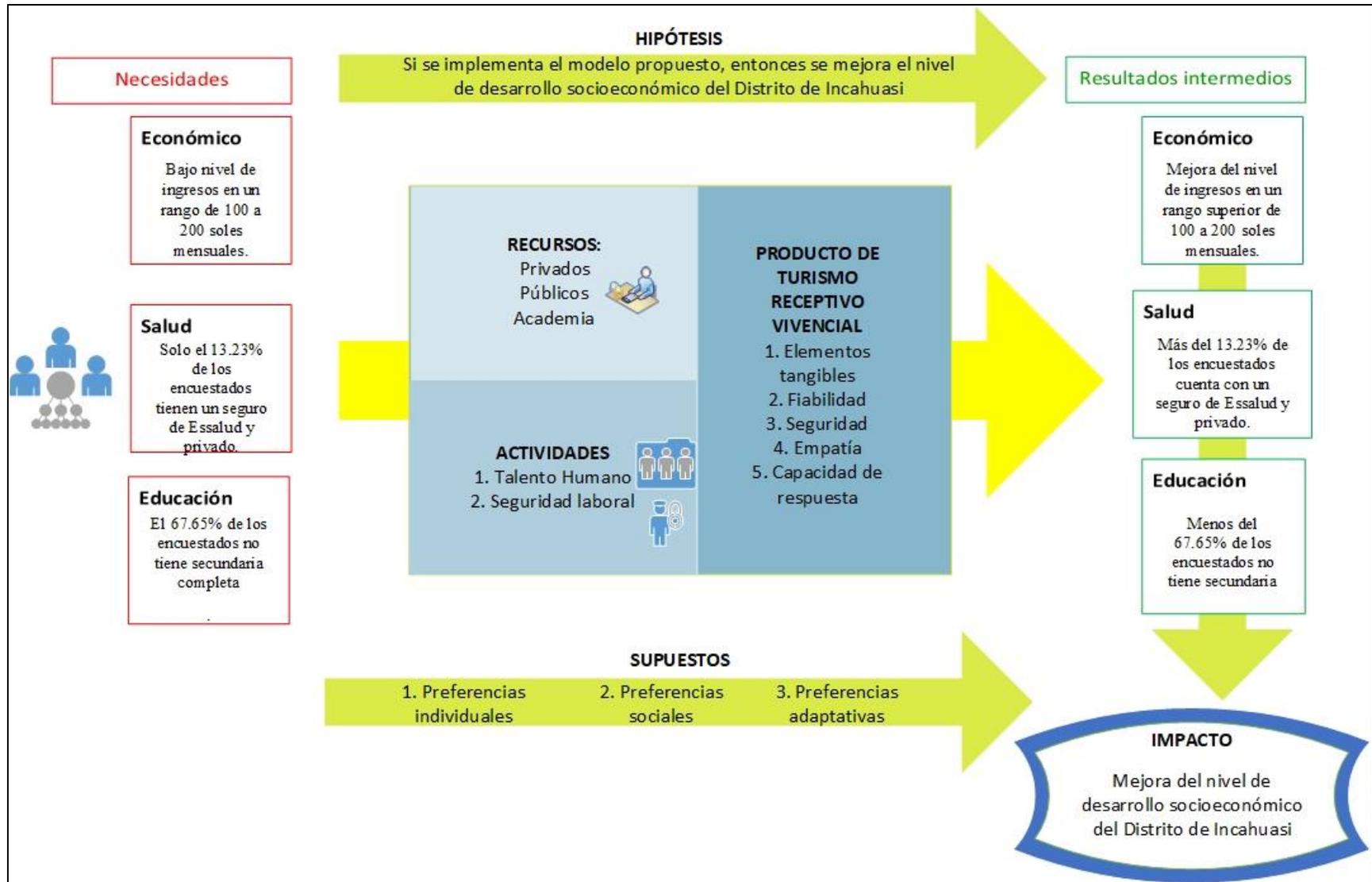


Figura 63 Modelo de turismo receptivo vivencial para contribuir al desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi

5.3.5. Acciones estratégicas del modelo

Desarrollar estrategias adecuadas para el apoyo del Distrito de Incahuasi enfocado a generar un desarrollo sostenible, requiere impulsar formas de apoyo en los diferentes entes ya sea público, privado y academia, para el desarrollo de una oferta turística adecuada. Elaborar y ejecutar planes es un objetivo para desarrollar esta nueva unidad de negocio. Por lo que se iniciará proponiendo acciones para instituciones privadas:

Tabla 4 Estrategias para instituciones privadas

Estrategia	Actividades/Acciones	Responsables
Estrategia del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación para la inversión, ejecución y operación del negocio de turismo. - Proceso para determinar el manual de organización y funciones para el personal relacionado con este paquete turístico. - Realizar la gestión empresarial con aliados estratégicos para el desarrollo del producto turístico. - Cada empresa debe emplear un cuadro de mando para controlar el desempeño estratégico del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> -Agencia turística Sipán Tours -Agencia turística Salvaje Aventura -Operador turístico Nuevos Rumbos

<p>-Estrategia de Seguridad laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de capacitación para los guías y el resto del personal de servicio en temas de rutas y primeros auxilios. - Capacitar a la comunidad sobre la adecuación del hogar y alimentos para prestar el servicio. 	
<p>-Estrategia para el desarrollo del producto de turismo receptivo vivencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Informar acerca de las oportunidades de negocio en el mercado exterior y nacional para el turismo receptivo vivencial. -Elaborar un flujograma del servicio. - Emplear medios tangibles para dar soporte de servicio al turismo. 	

Un correcto análisis de las actividades de las empresas privadas ayudará a reconocer los principales obstáculos que impiden un correcto desarrollo de turismo receptivo vivencial.

Para complementar las acciones estratégicas. del sector privado se debe hacer lo propio con el sector público, lo cual se describe a continuación

Tabla 5 Acciones para el gobierno local

Estrategia	Actividades/Acciones	Responsable
Estrategia del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la gestión de información de la Ley General de Turismo N° 29408. -Mejora del trabajo en equipo entre la unidad formuladora y ejecutora de las municipalidades. -Proponer ordenanzas para apoyar el desarrollo de un producto turístico receptivo vivencial. -Realizar un control de sus planes estratégicos y operativos institucionales y cierre de brechas para con el distrito de Incahuasi. 	<ul style="list-style-type: none"> -Municipalidad distrital de Incahuasi -Municipalidad provincial de Ferreñafe -Gobierno Regional de Lambayeque
-Estrategia de Seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar campañas médicas para la prevención de enfermedades. -Realizar campañas médicas para el tratamiento de enfermedades y suministro de medicamentos. 	
-Estrategia para el desarrollo del producto de	-Articulación con otras instituciones públicas y privadas.	

turismo receptivo vivencial.	-Establecer mesas de diálogo y concertación	
------------------------------	---	--

Elaborar proyectos para sensibilizar acerca de las grandes ventajas del turismo receptivo vivencial para contribuir en el desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi, mediante incentivos, desarrollar modelos de planes en los cuales el sector privado participe y de esta manera precisar normas claras de juego para impulsar la oferta.

La municipalidad requiere una rápida articulación con otras instituciones públicas que contribuyan a la administración pública para la elaboración de proyectos o programas relacionados con el Distrito de Incahuasi.

Tabla 6 Acciones para instituciones públicas

Estrategia	Actividades/Acciones	Responsables
-Estrategia del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar campañas de publicidad a través de medios de comunicación (radio, televisión, internet) para realizar turismo receptivo vivencial en el Distrito de Incahuasi. - Organizar promoción a través de material en museos, aeropuertos, revistas, y periódicos. -Tener un equipo para facilitar la capacitación en el tema de idiomas extranjeros. -Evaluar el porcentaje de ventas derivados del marketing de instituciones públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Mincetur, Chiclayo -Cenfotur, Chiclayo -Promperu, Chiclayo -Gercetur, Lambayeque
-Estrategia para el desarrollo del producto de	<ul style="list-style-type: none"> -Sensibilizar sobre el modelo de turismo receptivo vivencial en el Distrito de Incahuasi. 	<ul style="list-style-type: none"> -Gerencia de Turismo del departamento de Lambayeque

turismo receptivo vivencial.	-Desarrollar un proyecto de alianza estratégica con la comunidad del Distrito de Incahuasi.	
------------------------------	---	--

Este tipo de institucionalidad realiza actividades sin fines de lucro, pero pueden ser gestoras de una mayor ratio de cobertura, como un servicio dirigido a lograr un adecuado desarrollo socioeconómico, incrementando la rentabilidad de su actividad económica.

Para mejorar el turismo receptivo vivencial es recomendable que las instituciones públicas trabajen en equipo con las privadas y las universidades, favoreciendo al Distrito de Incahuasi.

Tabla 7 Estrategias para universidades

Estrategia	Actividades/Acciones	Responsables
-Estrategia del Talento Humano.	-Capacitación en planeación estratégica y comercial a las empresas privadas. -Promover la innovación en el fondo de emprendimiento de la universidad. - Acompañamiento del catedrático en la participación del alumno en la comunidad de Incahuasi. - Presentación de informe de desempeño dentro del Distrito de Incahuasi, como	-UNPRG

	parte de su responsabilidad social.	
-Estrategia de Seguridad laboral	- Realizar un trabajo conjunto entre las escuelas de medicina humana, enfermería, biología e industrias alimentarias para realizar campañas de salud en el Distrito de Incahuasi.	
-Estrategia para el desarrollo del producto de turismo receptivo vivencial.	-Facilitar las prácticas de los universitarios en las empresas que brinden el servicio de turismo receptivo vivencial. -Trabajo conjunto con los Semilleros nativos y de profesionales.	

Establecer diálogos para la acción, los agentes económicos deberán realizar conversaciones con las universidades, estableciendo así un dialogo abierto para poder definir con claridad la competitividad con equidad mediante una frecuente consulta institucional entre los actores privados, estatales y universidades mejorando el trabajo en equipo.

Tabla 8 Acciones para la comunidad

Estrategia	Actividades/Acciones	Responsable
-Estrategia del Talento Humano.	-Realizar un comité de residentes asociados para brindar el servicio de turismo receptivo vivencial. - Elegir democráticamente un presidente. - Realizar reuniones ordinarias y extraordinarias para ver las mejoras derivadas de la actividad del turismo receptivo vivencial.	-Comunidad del Distrito de Incahuasi involucrada
-Estrategia de Seguridad laboral	-Asistir a las capacitaciones de seguridad laboral que brinden las instituciones pública, privadas y academia.	
-Estrategia para el desarrollo del producto de turismo receptivo vivencial.	-Hacer uso de su marca colectiva que diferencie su servicio de los demás. -Permitir mejoras en la infraestructura de sus hogares y alrededores.	

Por otro lado, el sector público, privado y academia tienen la responsabilidad de desarrollar planes de sensibilización e involucramiento de la comunidad en el servicio de turismo receptivo vivencial.

Conclusiones

1. En las condiciones económicas el 61.76% de los pobladores encuestados del Distrito de Incahuasi tienen como principal actividad económica a la agricultura (el 38.24% de la muestra posee de media a una hectárea), el rango de ingreso mensual con mayor frecuencia identificado fue el de 100 a menos de 200 soles con un 54.41% (el 64.71% de los encuestados indican que sus gastos se encuentran entre los 50 a 200 nuevos soles), el 64.71% de la muestra tiene una vivienda propia. En las condiciones sociales, sobre salud el 44,12% de los encuestados son beneficiarios del Programa Social Juntos, el 73,53% de la muestra no posee ninguna enfermedad. el 85,29% de los encuestados se encuentra afiliado al Seguro Integral de Salud (SIS), el 47,06% de la muestra calificaron al equipamiento del sector salud con una calificación buena, el 32,35% de los encuestados indica que tiene que esperar de seis horas a más para ser atendido; sobre educación el idioma que la mayoría habla simultáneamente son el quechua y castellano, representando el 83.82%, seguido por solamente el idioma quechua con un 8.82%, el 79.41% sabe leer y escribir en español, el grado de instrucción identificado en la población con mayor frecuencia fue secundaria incompleta cuyo porcentaje representa un 32.35%, el 4.41% son analfabetos y el 17.65% considera que es malo el equipamiento con el que cuenta el servicio educativo respecto a sus expectativas.

2. El 38.24% de los turistas encuestados tienen como principal elemento tangible a la limpieza y orden del lugar, el 44,12 de la muestra consideró que lo que hace fiable el servicio de turismo vivencial son las recomendaciones de personas, el 57,35% de los encuestados consideran de acuerdo a que los servicios turísticos que se oferta en el departamento de Lambayeque tienen fiabilidad, el 47,06% de los encuestados considera que la credibilidad en la información les ofrece mayor seguridad en un servicio de turismo vivencial, los turistas refieren que sus marcas (palabras) posicionadas son, Casa Andina (13,24%), seguido por Perú Hope (10,29%), Inkawasi Travel, True traveller, Private, Confianza (cada una 5,88%), Sra. Soberón, Tour Chapoñan, Perú tres hortas (4,41% cada uno), el 79,41% de los encuestados respondió que es bastante la importancia en la atención individualizada en la prestación del servicio de turismo vivencial, el 42,65% de la muestra respondió que es extremadamente importante adecuar el servicio de turismo vivencial a la nacionalidad del extranjero, el internet fue el medio con mayor representación según los encuestados donde les gustaría ver o escuchar publicidad de un servicio

de turismo vivencial con un 83,82% y por último el 89,71% de los encuestados estaría dispuesto a contratar un servicio de turismo receptivo vivencial en el Distrito de Incahuasi.

3. En la dimensión talento humano para la formulación y ejecución del modelo, se requieren con mayor frecuencia un diagnóstico y desarrollar un producto turístico, con capacitación en temas de planeación y dirección considerando los planes nacionales y regionales. Para la inclusión de agentes públicos como privados y académicos se necesita una mesa de concertación, promoción del estado e inversión privada, asimismo incluir la investigación superior, generar alianzas estratégicas y planear un proyecto de recurso y producto turístico, todo esto en el marco de la Ley N°29408- Ley general de Turismo. Las principales trabas en la organización de un servicio de turismo receptivo vivencial es la infraestructura en los servicios de conectividad y la escasa promoción turística internacional por un ente regulador de turismo. Las principales acciones de los residentes para contribuir a la propuesta, se tiene a la sensibilización, seguido de aprender a no dañar los monumentos, tener un hostel de una estrella y estandarizar los servicios, en torno a preservar y gestar condiciones favorables relacionados a seguridad. Los cuellos de botella en la ejecución de una oferta turística de tipo vivencial para extranjeros, son las vías de acceso, la infraestructura, la adecuación a los estándares de calidad y el poco ejercicio de autoridad de las entidades públicas, además de los permisos y certificados, el idioma inglés, la basura y la corrupción. Las formas para impulsar la inversión son la gestión municipal y el trabajo en conjunto con la población, con el apoyo articulado de PROMPERU y MINCETUR. En la dimensión Condición laboral, según los entrevistados, los riesgos con mayor frecuencia es el riesgo de confiabilidad, seguido del riesgo en los estándares de calidad. Sin embargo, para los residentes del Distrito de Incahuasi es el riesgo de conservación de cultura, seguido el riesgo por la delincuencia y el riesgo de adversidad al cambio de actividad económica.

Recomendaciones

1. Para mejorar las condiciones anteriormente identificadas en la primera conclusión, se debe mejorar del nivel de ingreso en un rango superior de 100 a 200 soles mensuales, junto al desarrollo de un producto de turismo receptivo vivencial y un eficaz trabajo en equipo entre la comunidad, sector público, privado y academia para lograr el objetivo de impacto intermedio como es la mejora del nivel de desarrollo económico del Distrito de Incahuasi; seguido por monitorear que más del 13.23% de la muestra tengan un seguro de Essalud, privado y lograr que menos del 67.65% de los encuestados siga sin tener secundaria completa para lograr el objetivo de impacto final de tener un adecuado nivel de desarrollo social del Distrito de Incahuasi.

2. Como el 89,71% de los encuestados estaría dispuesto a contratar un servicio de turismo receptivo vivencial en el Distrito de Incahuasi, la presente investigación (encuesta) debe servir de base para las proyecciones de demanda que tendría esta actividad económica, para que tenga viabilidad comercial esta propuesta, seguido por desarrollar un producto de turismo receptivo vivencial que incorpore los atributos que valoran los encuestados identificados en la conclusión dos.

3. En base a la gestión de talento humano, que forma parte esencial del modelo se debe realizar primero un diagnóstico, para luego capacitar en temas de planeación y dirección, considerando los planes nacionales y regionales. Se debe incluir a los agentes públicos, privados, académicos teniendo en cuenta a la comunidad mediante una mesa de concertación, el estado debe generar alianzas estratégicas con la academia, asimismo invertir en infraestructura y promoción turística. En el Distrito se debe gestar condiciones favorables relacionados a seguridad estandarizando servicios de calidad. Se debe generar mayor participación de las entidades públicas (gestión municipal) facilitando el otorgamiento de permisos y certificados de manera ética y moral. Para controlar, corregir o evaluar la oferta de turismo receptivo vivencial se debe realizar un registro de visitas, revisar las encuestas de ministerio, encuestas de los entes privados, priorizando a la comunidad seguido por el municipio y la academia. En la etapa de retroalimentación en un turismo receptivo vivencial se debe ejecutar mediante una revisión anual para el cambio de metas. Los riesgos de confiabilidad se deben menguar enfatizando la adecuación de los estándares de calidad y por parte de los residentes del distrito cuyo riesgo primordial es la conservación de cultura se debe promover la identidad cultural, concientizando

un cambio de actividad económica que puede ser una fuente importante de ingresos. En las formas de prevenir a los residentes del Distrito de Incahuasi de accidentes o enfermedades se debe realizar capacitación en prevención de enfermedades, elaboración de FODA, contratando un seguro de vida, capacitación por parte de la compañía de bomberos hacia la comunidad además se debe articular a los entes públicos del sector salud y seguridad para la generación de políticas que sirvan a la causa. Las formas de proteger de accidentes o enfermedades a los residentes, se debe contar con un equipo de seguridad, información preventiva mediante la creación de planes de contingencias para actuar frente a situaciones de alarma.

Referencias

- Ackoff, R. L. (1969). *A Concept of Corporate Planning* . New York: John Wiley.
- Banco mundial. (2018). *Doing Business* . Obtenido de <http://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports/English/DB2018-Full-Report.pdf>
- Banco Mundial. (2018). *Perú panorama general*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>
- Bustillo, L., & Martínez, J. P. (2008). Obtenido de Los enfoques del desarrollo sustentable: <https://www.redalyc.org/pdf/339/33933512.pdf>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2018). *Plan Estratégico de Desarrollo Nacional*. Lima. Obtenido de C:/Users/User/Downloads/Evaluación-del-PEDN-2018.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*. Mexico, D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill-Educación. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Cieza, Z. A., & Uriarte, R. O. (2016). *Modelo de turismo sostenible que contribuya al desarrollo económico local: una propuesta para la provincia de Ferreñafe- Lambayeque- Perú 2016 - 2021*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/turismo-sostenible-peru.pdf>
- D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico, un enfoque de gerencia*. Lima: Person Educación.
- Delgado, P. I. (2015). *El turismo receptivo y su aporte al crecimiento económico en la región la Libertad período 2005 - 2014*. Trujillo: Universidad nacional de Trujillo. Obtenido de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4751/delgadoavalos_paola.pdf?sequence=1

- Deulofeu, J. (2002). *Gestión de calidad total en el comercio detallista*. Madrid: Ediciones pirámide.
- Drucker, P. (1973). *La gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas*. Buenos Aires : El Ateneo.
- Flores, L. (2013). *propuesta de asociatividad para el desarrollo económico y social en referencia a los productores de café de distrito de Cañaris - Ferreñafe*. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/71999658.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal de México: Mcgraw-Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hunziker, W., & Krapf, K. (1942). *Fundamentos de la Teoría General del Turismo*. Berna: Universidad de Berna.
- INEI. (2018). *Evolución de la pobreza monetaria al 2007-2018, informe técnico*. Lima. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/cifras_de_pobreza/informe_tecnico_pobreza_monetaria_2007-2017.pdf
- Instituto nacional de estadísticas e informática. (2018). *Población por distrito*. Obtenido de <http://censos2017.inei.gob.pe/redatam/>
- Knoll, P., Remes, J., & Viola, A. (2014). *El índice de Desarrollo Humano*. Buenos Aires: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <http://www.unsam.edu.ar/escuelas/economia/oem/pdf/OEM-Boletin10.pdf>
- Marín, M. A., & Pico, M. E. (2004). *Fundamentos de salud ocupacional*. Manizales: Universidad de Caldas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=mnwHhEGtba4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Martínez, M. (2002). *Fundamentos teóricos para el proceso del diseño de un protocolo en investigación*. Barcelona: Plaza y valdez. Obtenido de <http://bit.ly/lisuquaf>
- MINCETUR. (2018). *Turismo rural comunitario*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/producto-turistico/turismo-rural-comunitario/>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2017). *INFOTRADE*. Obtenido de <http://infotrade.promperu.gob.pe/>: <http://infotrade.promperu.gob.pe/>
- Montes, J. (2001). *Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Municipalidad Provincial de Ferreñafe. (2018). *Plan de desarrollo Local Concertado Ferreñafe al 2020*. Ferreñafe.
- Naciones Unidas. (2001). *El método de las necesidades básicas insatisfechas (NBI) y sus aplicaciones en América Latina*. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Metodo_de_NBIs.pdf
- Norte, U. d. (2002). *Preferencias sociales en la asignación de recursos a desplazados y excombatientes: una aproximación al caso colombiano desde la economía experimental*. Bogota: Univesidad del Norte.
- Olmos, L., & García, R. (2011). *Estructura del mercado turístico*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1UNjQA5sTqUC&pg=PA74&dq=turismo+vivencial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjf2rmL6rTgAhXOXFkKHUyjDB0Q6AEIODAD#v=onepage&q=turismo%20vivencial&f=false>
- Organización Mundial del turismo. (2018). *Reporte anual 2017*. Obtenido de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419807>
- Paredes, S. P. (2017). *Modelo de gestión turística como instrumento de planificación y gestión caso: Parque Recreacional y Bosque Protector Jerusalem provincia de Pichincha - Ecuador*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de

- <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/123456789/13046/TESIS%20FINAL%20SANDRA%20PAREDES%2014%20FEBRERO%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parkin, M. (2010). *Microeconomía versión para Latinoamérica*. Ontario: Pearson. Obtenido de <http://csh.izt.uam.mx/cursos/gerardo/uam/material/Microeconomia-I.pdf>
- Peñañiel, J. L. (2016). *Modelo de gestión turística sostenible y su incidencia para el desarrollo de la Comunidad Guangashí-La Tigra del Cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/6088/1/20T00780.pdf>
- Peralta, L. J. (2018). *Turismo y crecimiento económico: un análisis empírico del impacto del turismo receptivo en la economía peruana en el período 2004 - 2015*. Lima: Universidad de Lima. Obtenido de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/6054/Peralta_Petitjean_Luis_Jes%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pereira, G. (2007). Preferencias adaptativas: un desafío para el diseño de políticas sociales. *Revista de Filosofía Moral y Política*, 2. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/63-63-1-PB.pdf>
- Perroux, F. (1964). *La economía del siglo XX*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Peruano, D. o. (1998). *Ley N° 26887*. Lima: El Peruano. Obtenido de <http://www.smv.gob.pe/sil/LEY0000199726887001.pdf>
- Peruano, D. O. (s.f.). *Ley N° 26887*. Lima.
- Peruano, E. (2003). *Ley N° 27972*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Peruano, E. (2009). *Ley N° 29408*. Lima: El Peruano. Obtenido de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per89826.pdf>

- Prieto, A. L. (2017). *Condiciones y escenario favorable para el desarrollo del turismo rural comunitario en la comunidad de Inkawasi*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3540/PRIETO%20MARIN%20ANNIE%20LOREN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2015). *Informe sobre el Desarrollo Humano*. Nueva York: Communications Development Incorporated . Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/HDR15_Standaloneoverview_SP.pdf
- Real Academia Española. (2019). Obtenido de Diccionario: <https://dle.rae.es/?id=PTk5Wk1>
- Rodríguez, J. (2005). *Preparación del puesto de trabajo, seguridad, higiene y salud laboral y condiciones medioambientales*. Madrid: Ideas Propias. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Es7P02-LFyUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Sancho, A. (2008). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial de Turismo.
- Setó, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&dq=modelo+de+servqual+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjlstCHo9fgAhVmT98KHfgaBYgQ6AEILDAB#v=onepage&q=seguridad&f=false>
- Tamayo, Y., Del Río, A., & García, D. (2014). *Modelo de gestión basado en el logro de objetivos*. Barcelona: Elsevier. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-pdf-S2215910X14700217>
- Taylor, G., Easter, K., & Hegney, R. (2006). *Mejora de la salud y la seguridad en el trabajo*. Génova: Elsevier España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=6oE5UIz-OgIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Tello, M. (2006). *Las teorías del desarrollo económico local y la teoría y práctica del proceso de descentralización en los países de desarrollo*. Lima: Consorcio de Investigaciones Económicas y Sociales. Obtenido de <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/DDD247.pdf>

- Tipiani, F. (2018). *Turistas prefieren el turismo vivencial* . Obtenido de <http://infodestino.com/index.php/ultimas-noticias/65-turistas-prefieren-el-turismo-vivencial>
- Vegara, J. (2016). *La obra de Amartya Sen*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona y Universidad Pompeu Fabra. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/54626-105261-3-PB.pdf
- Velázquez , A., & Rey, N. (1999). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Viceministerio de Turismo. (2017). *Turismo internacional*. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/eventos_capacitaciones/III_Foro/IIIForo_AP_Estadistica_Dia1/Mesa%20I_Tur_Internacional%20-%20Per%C3%BA.pdf
- Weiss, C. (1995). *Teoría del Cambio*. New York: Trillas. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/358277891/S2-LA-TEORIA-DEL-CAMBIO-Carol-Weiss-pdf>

Anexos

282110



"Año de la universalización de la salud"

SOLICITO: Permiso para realizar encuestas a turistas extranjeros en los exteriores del museo

Sr:

**Mag. CARLOS WESTER LA TORRE
DIRECTOR DEL MUSEO BRUNING**

Yo, **LALESKA RODRIGUEZ TAPIA**, con código 140828B, egresado de la Escuela Profesional de **Comercio y Negocios Internacionales** de la **Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo**, identificado con DNI. N° **73895060**; y mi compañera de investigación **ERIKA TORRES GONZALES** con DNI. N° **70060144**, ante usted exponemos:

Que, habiendo culminado nuestros estudios superiores en la Escuela Profesional de Comercio y Negocios Internacionales, nos encontramos realizando una investigación relacionada al turismo vivencial en Lambayeque, para lo cual necesitamos el permiso de su persona para acceder a los exteriores del museo con el fin de realizar 50 encuestas a turistas extranjeras.

Por lo expuesto:
Nos despedimos, adjuntando la encuesta a aplicar.

Lambayeque, 22 de Enero de 2020.

RODRIGUEZ TAPIA LALESKA
DNI: 73895060
CELULAR: 928242684

TORRES GONZALES ERIKA
DNI: 70060144
CELULAR: 961804500

UNIDAD EJECUTORA 005 NAYLA...	
MUSEO TUMBAS REALES DE SIPÁN	
MESA DE PARTES	
22 ENE 2020	
REG. N°: 017	
HORA: 4:00	FIRMA: 

"Año de la universalización de la salud"

SOLICITO: Permiso para realizar encuestas a turistas extranjeros en los exteriores del museo

Sr:

Dr. ALVA ALVA WALTER LEONEL
DIRECTOR DEL MUSEO TUMBAS REALES DE SIPÁN

Yo, **LALESKA RODRIGUEZ TAPIA**, con código 140828B, egresado de la Escuela Profesional de **Comercio y Negocios Internacionales** de la **Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo**, identificado con DNI. N° 73895060; y mi compañera de investigación **ERIKA TORRES GONZALES** con DNI. N° 70060144, ante usted exponemos:

Que, habiendo culminado nuestros estudios superiores en la Escuela Profesional de Comercio y Negocios Internacionales, nos encontramos realizando una investigación relacionada al turismo vivencial en Lambayeque, para lo cual necesitamos el permiso de su persona para acceder a los exteriores del museo con el fin de realizar 50 encuestas a turistas extranjeras.

Por lo expuesto:
Nos despedimos, adjuntando la encuesta a aplicar.

Lambayeque, 22 de Enero de 2020.



RODRIGUEZ TAPIA LALESKA
DNI: 73895060
CELULAR: 928242684



TORRES GONZALES ERIKA
DNI: 70060144
CELULAR: 961804500



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



VALORACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Nosotros los profesores, miembros del jurado de tesis para título profesional de

Licenciada en Comercio y Negocios Internacionales

Hemos revisado el contenido de la tesis titulada:

Modelo de Turismo Receptivo Vivencial para contribuir al desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi

De los estudiantes:

- Rodríguez Tapia Laleska
- Torres Gonzales Erika

N° de decreto de designación del jurado: 96-2019 Fecha 07/06/19
UI/F

Calificación:

- Cada jurado califica de cero a veinte cada rubro, luego divide entre 6 para obtener su calificación
- Suma la nota final de cada jurado y divide entre 3, para obtener la nota final del proyecto de investigación
- Los valores son: Desaprobado menor que 14, Regular 14 – 15, Bueno 16 – 17, Muy Bueno 18– 19, Excelente 20

Criterios:	Presidente	Secretario	Vocal	Promedio
1. Problema de investigación: (precisión, justificación y pertinencia)	19	18	18	18
2. Marco teórico: Es conciso y relacionado directamente con las variables o constructos	19	18	18	
3. Estado del arte: Existe consistencia en el análisis de investigaciones sobre el problema a investigar	19	18	18	
4. Metodología (coherencia y rigor)	19	18	18	
5. Aporte al conocimiento, al desarrollo tecnológico o a la innovación.	19	18	18	
6. Citación y referenciación bibliográfica	19	18	18	
Promedio	19	18	18	

Promedio del jurado (en letras): Dieciocho

Ciudad Universitaria de Lambayeque, 27 de Agosto del 2019

Dr. Victor Manuel García Mesa Abdel Javier Flores Olivos Guillermo Sánchez G
Presidente Secretario Vocal

* Colocar sus apellidos y Nombres

Si el jurado requiere incidir en un aspecto en particular, puede adicionar hojas explicativas.

Imagen 3 Aprobación de proyecto de investigación



INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

MODELO DE TURISMO RECEPTIVO VIVENCIAL PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL DISTRITO DE INCAHUASI

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- 2.1. Entrevista para analizar las variables y características del modelo de turismo receptivo vivencial que contribuya en el desarrollo socioeconómico del distrito de Incahuasi.
- 2.2. Cuestionario de encuesta para analizar la demanda potencial del servicio de turismo receptivo vivencial del distrito de Incahuasi
- 2.3. Cuestionario de encuesta para identificar las condiciones económicas y sociales de la población del distrito de Incahuasi.

III. TESISISTA:

RODRIGUEZ TAPIA, LALESKA SOLENKA
TORRES GONZALES, ERIKA DEL ROCIO ALEJANDRA

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

..... *INCLUIR MAS ENTREVISTADOS*

.....

.....

.....

.....

APROBADO: SI

NO

Firma _____ 

EXPERTO *Dr. Alberto Pardo y Lescano*

Lambayeque, 13 de noviembre del 2019

Imagen 4 Informe de validación de instrumento



ENCUESTA PARA EL DIAGNÓSTICO
SOCIOECONÓMICO DE LOS POBLADORES DE
INCAHUASI

Sexo: F M Fecha:N° Encuesta:.....

Objetivo: Identificar las condiciones económicas y sociales de la población del distrito de Incahuasi, en el año 2019.

D) Items relacionados al indicador ingreso

1. ¿Qué actividad económica realiza?

a) Agricultura
b) Ganadería
c) Comercio
d) Servicios
e) Otro (especifique):

2. ¿Cuál es la fuente principal de sus ingresos?

a) Ingreso de su trabajo
b) Ahorros o inversiones
c) Pensión de jubilación
d) Subsidios
e) Otro (especifique):

3. ¿Cuál de las siguientes categorías se aproxima más a sus ingresos mensuales?

- a) [100 -200]
- b) [200-300]
- c) [300 - 500]
- d) [500-1000]
- e) [1000 - A más]

4. La vivienda que ocupa su hogar es:

- a) Alquilada
- b) Propia
- c) Propia, por inversión
- d) Cedida por otro hogar o institución
- e) Otro (especifique):

5. Cuánta área de terreno propio posee:

- a) [1/2 - 1 Ha]
- b) [1 - 3 Ha]
- c) [3 - 6 Ha]
- d) [6 - A más]
- e) No poseo terreno.



6. ¿Cuál de los intervalos se aproxima más a sus gastos mensuales?

- a) [50 - 200]
- b) [200 - 450]
- c) [450 - 750]
- d) [750 - 1200]
- e) [1200 - A más]

7. ¿Algún miembro de su hogar es beneficiario de alguno de los siguientes programas sociales?

- a) Juntos
- b) Pensión 65
- c) Contigo
- d) Beca 18
- e) Otro (especifique):

II) Items relacionados al indicador salud

8. ¿Padece de alguna enfermedad que requiera un cuidado especial? (Artritis, hipertensión, asma, reumatismo, diabetes, tubérculos, VIH, colesterol, etc.)

Sí No

9. ¿Cuál es el sistema de prestación de seguro de salud al cual Ud. está afiliado?

- a) Seguro integral de salud (SIS)
- b) ESSALUD
- c) Seguro de fuerzas armadas o policiales
- d) Seguro privado de salud
- e) Ninguno

10. ¿Dónde acude cuando tiene algún problema de salud?

- a) Posta médica / farmacia / naturista
- b) Hospital del Ministerio de Salud / Hospital de la Solidaridad
- c) Seguro Social / Hospital FFAA / Hospital de Policía
- d) Médico particular en consultorio
- e) Médico particular en clínica privada



11. En su opinión, ¿El servicio de salud que le brindan actualmente en su distrito en relación a:

	Muy malo?	Malo?	Bueno?	Muy bueno?	No sabe
Infraestructura es.....1	1	2	3	4	5
Equipamiento es.....2	1	2	3	4	5
Capacidad médica es.....3	1	2	3	4	5
Accesibilidad es.....4	1	2	3	4	5
Atención es.....5	1	2	3	4	5

12. La última vez que acudió al establecimiento de salud, ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en su consulta?

a) [0 - 30min]
 b) [30min - 1hr]
 c) [1hr - 3hrs]
 d) [3hrs - 6hrs]
 e) [6hrs - A más]

13. ¿El centro médico más cercano ofrece atención las 24 horas del día?

a) Si b) No

II) Items relacionados al indicador educación

14. ¿Cuál es el idioma que habla?

a) Quechua
b) Aymara
c) Castellano
d) A y C
e) Otro

15. ¿Sabe leer y escribir en español?

Sí No

16. ¿Cuál es su grado de instrucción alcanzado?

a) Educación primaria completa
 b) Educación primaria incompleta
 c) Educación secundaria completa
 d) Educación secundaria incompleta
 e) Superior completa



f) Superior incompleta
 g) Analfabeto

17. ¿Ha recibido alguna capacitación en el año 2018?

a) Si b) No

18. Si su respuesta fue sí ¿Quién le brindó la capacitación?

a) Entidad del Estado (especifique):
b) Entidad Privada (especifique):
c) Una ONG (especifique):
d) Otra (especifique):

19. ¿Cuánto considera que conoce sobre turismo?

a) Nada	b) Muy Poco	c) Poco	d) Regular	e) Bastante
---------	-------------	---------	------------	-------------

20. En su opinión, ¿El servicio educativo que brindan los centros de enseñanza actual en su distrito en relación a:

	Muy malo?	Malo?	Bueno?	Muy bueno?	No sabe
Infraestructura es.....1	1	2	3	4	5
Equipamiento es.....2	1	2	3	4	5
Enseñanza es.....3	1	2	3	4	5
Dotación de materiales Educativos es.....4	1	2	3	4	5
Apoyo a la participación de los padres de familia es.....5	1	2	3	4	5

Imagen 5 Encuesta dirigida a la comunidad de Incahuasi



QUESTIONNAIRE
INTERNATIONAL BUSINESS AND TRADE
"PEDRO RUIZ GALLO" NATIONAL UNIVERSITY

Specific objective of the research:

- a) Analyze the potential demand of the experiential receptive tourism service of the Incahuasi district.

Type of questionnaire: Anonymous individual questionnaire.

Instruction: Fill in or mark with one (X) the box, as appropriate.

AGE: _____

NATIONALITY: _____

I. INFORMATION ABOUT TANGIBLE ELEMENTS

1. What kind of tangible element would you prioritize when choosing to do experiential tourism in Lambayeque?

a) Housing infrastructure
b) Home equipment (kitchen, bathroom and bedroom)
c) Cleaning and place order
d) Communication materials
e) Integral appearance of employees

2. Do you think that tangible elements contribute to improving the quality of experiential tourism?

1 In total disagreement	2 Disagree	3 It's indifferent to me	4 Agree	5 Totally agree
----------------------------	---------------	-----------------------------	------------	--------------------

II. INFORMATION ABOUT RELIABILITY

3. After taking a tour package. How was your experience with the promised service versus the one provided?

Excelent	Very good	Good	Regular	Bad
----------	-----------	------	---------	-----

4. What do you think makes the experiential tourism service (primarily) reliable?

a) The formality of the company
b) The information on the internet about the company
c) People recommendations
d) Competencies of the staff providing the service
e) The age of the tourist company
f) Others (Write):

5. Do you consider the current tourist services offered in Lambayeque have reliability?

1 In total disagreement	2 Disagree	3 It's indifferent to me	4 Agree	5 Totally agree
----------------------------	---------------	-----------------------------	------------	--------------------

III. SAFETY INFORMATION

6. What characteristic of the staff do you think offers the greatest security in a tourist experience service?

a. A lot of knowledge
b. Cordial attention
c. Credibility in the information
d. Others:

7. When you think about Safety of a tourist service, what is the first word, brand or company name do you remember?

--

IV. EMPATHY

8. From 1 to 3 How important is individualized attention in the provision of the experiential tourism service?

Very much (3)	Regular (2)	Nothing (1)
---------------	-------------	-------------

9. In your opinion, how important is to adapt the experiential tourism service to the nationality of the tourist?

Extremely important	Important	Without importance
---------------------	-----------	--------------------

10. Where would you like to see or hear advertising from an experiential tourism service?

a) On the radio
b) On the internet
c) Press (TV)
e) Magazine
f) Posters
g) Others (Write):

IV. ANSWER'S CAPACITY

11. What characteristic of the staff do you think contributes more to improve the answer's capacity of an experiential tourism service?

a) Staff willingness to receive orders
b) Own initiative (proactivity)
c) Help to solve problems or needs during the service
d) Offer a fast service
e) Others

12. Would you be willing to hire an experiential receptive tourism service in the Incahuasi District (exhibition)?

YES	NO
-----	----

Imagen 6 Encuesta dirigida a turistas receptivos traducida al inglés



**CUESTIONARIO
UNPRG-FACEAC-CNI**

Objetivo específico de la Tesis:

- a) Analizar la demanda potencial del servicio de turismo receptivo vivencial del distrito de Incahuasi.

Tipo de cuestionario: Cuestionario individual anónimo

Instrucción: Llene o marque con una (X) el recuadro, según corresponda.

EDAD: _____

NACIONALIDAD: _____

I. INFORMACIÓN SOBRE ELEMENTO TANGIBLES

1. ¿Qué tipo de elemento tangibles priorizaría al optar por realizar turismo vivencial en Lambayeque?

a) Infraestructura de la vivienda
b) Equipamiento del hogar (cocina, baño y dormitorio)
c) Limpieza y orden del lugar
d) Materiales de comunicación
e) Apariencia integral de los colaboradores

2. ¿Considera usted que los elementos tangibles contribuyen a mejorar la calidad del turismo vivencial?

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Me es indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	---------------------------	-----------------	-------------------------------

II. INFORMACION SOBRE FIABILIDAD

3. Después de contratar un paquete turístico ¿Cuál fue su experiencia con el servicio prometido en comparación al brindado?

Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
-----------	-----------	-------	---------	------

4. ¿Qué considera usted que hace fiable (prioritariamente) el servicio de turismo vivencial?

a) La formalidad de la empresa
b) Su información en internet
c) Recomendaciones de personas
d) Competencias del personal que brinda el servicio
e) La antigüedad de la empresa turística
f) Otras (escriba):

5. ¿Considera usted que actualmente los servicios turísticos que se ofertan en el departamento de Lambayeque tienen fiabilidad?

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Me es indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
-----------------------------	--------------------	---------------------------	-----------------	-------------------------------

III. INFORMACION SOBRE SEGURIDAD

6. ¿Qué característica del personal de contacto, considera usted que ofrece mayor seguridad en un servicio de turismo vivencial?

a. Amplio conocimiento
b. Cordial atención
c. Credibilidad en la información
d. Otro:

7. Cuando piensa en Seguridad de un servicio turístico ¿Cuál es la primera palabra, marca o nombre de empresa que recuerda?

--

IV. EMPATIA

8. Del 1 al 3 ¿Qué tan importante es la atención individualizada en la prestación del servicio de turismo vivencial?

Bastante (3)	Regular (2)	Nada (1)
--------------	-------------	----------

9. En su opinión ¿Qué tan importante es adecuar el servicio de turismo vivencial a la nacionalidad del extranjero?

Extremadamente importante	Importante	Sin importancia
---------------------------	------------	-----------------

10. ¿Dónde le gustaría ver o escuchar publicidad de un servicio de turismo vivencial?

a) En la radio
b) En internet
c) Prensa (televisión)
e) Revistas
e) Afiches (carteles)
f) Otras (escriba):

IV. CAPACIDAD DE RESPUESTA

11. ¿Qué característica del personal, considera usted que contribuye más a mejorar la capacidad de respuesta de un servicio de turismo vivencial?

a) Disposición del personal para recibir órdenes
b) Iniciativa propia (proactividad)
c) Ayuda a resolver problemas o necesidades durante el servicio
d) ofrecer un servicio rápido
e) Otro

12. ¿Estaría usted dispuesto a contratar un servicio de turismo receptivo vivencial en el Distrito de Incahuasi (exposición)?

SI	NO
----	----

Imagen 7 Encuesta dirigida a turistas receptivos

ENTREVISTA A ESPECIALISTAS

Objetivo: Analizar las variables y características del modelo de turismo receptivo vivencial que contribuya en el desarrollo socioeconómico del distrito de Incahuasi.

Nombre del entrevistado: Ing. José Gómez, sub gerente del área de de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Institución a la que Representa: (4)

- 1) ¿Cómo se debería realizar la formulación (objetivos) y ejecución (tiempo para actuar) del modelo?
- 2) ¿Cómo se debería planear la inclusión de agentes públicos, privados y académicos el modelo a proponer?
- 3) ¿Cuáles son las principales trabas en la organización de un servicio de turismo receptivo vivencial basado en nuestra propuesta?
- 4) ¿Cuál es la forma jurídica de constitución que recomienda para nuestra propuesta? ¿Por qué?
- 5) ¿Cuáles sería el proceso para establecer la forma jurídica recomendada?
- 6) ¿Qué deberían hacer los residentes del distrito de Incahuasi para contribuir con la ejecución (dirección) de una oferta de turismo receptivo vivencial?
- 7) ¿Cuáles considera que son los cuellos de botella en la ejecución de una oferta turística de tipo vivencial para extranjeros?
- 8) ¿Cómo sería la forma adecuada para impulsar la inversión en turismo receptivo vivencial que contribuya en el desarrollo socioeconómico del distrito de Incahuasi?
- 9) ¿Cuál sería el proceso interactivo e iterativo que requiere la implementación de mecanismos de revisión de un turismo receptivo vivencial?

10) **¿Cómo se debería controlar, corregir o evaluar la oferta de turismo receptivo vivencial como actividad económica que incluya a agentes públicos, privados y académicos?**

11) **¿Cómo se debería ejecutar la etapa de retroalimentación en un turismo receptivo vivencial?**

12) **¿Cuáles serían los riesgos en general al ofertar un servicio de turismo receptivo vivencial?**

13) **¿Cuáles serían los riesgos para los residentes del distrito de Incahuasi que serán los servidores directos del turismo receptivo vivencial?**

14) **¿Cómo se podría proteger a los residentes del distrito de Incahuasi de accidentes o enfermedades que afecten la salud durante el servicio de turismo receptivo vivencial?**

16) **¿Cómo se podría prevenir a los residentes del distrito de Incahuasi de accidentes o enfermedades que afecten su salud durante el servicio de turismo receptivo vivencial?**

17) **¿Cuáles serían las cargas o exigencias, denominados factores de riesgo y como estos afectarían la salud del trabajador (residente) cuya expresión máxima son las posibles enfermedades laborales?**

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	instrumento	Items
Independiente: Propuesta de Modelo de turismo receptivo vivencial.	El modelo de turismo receptivo vivencial es un modelo de gestión con dimensiones como el talento humano, el cual hace alusión a la planificación, organización, dirección y control de actividades; la condición laboral, que está relacionado a la seguridad y salud del personal; y la calidad del servicio, que tiene que ver con elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta que prefiere la demanda; estas dimensiones se integran logrando el éxito del grupo de interés.	Talento Humano	Planificación	Entrevista	17 preguntas 3 preguntas por indicador
			Organización		
			Dirección		
			Control		
		Condición Laboral	Seguridad del personal		
			Salud del personal		
		Calidad del servicio	Elementos tangibles	Cuestionario	12 preguntas 2 preguntas por indicador
			Fiabilidad		
			Seguridad		
			Empatía		
			Capacidad de respuesta		

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	instrumento	Items
Dependiente: Desarrollo Socioeconómico	El desarrollo socioeconómico es un proceso de generación o extensión de oportunidades y alternativas para que las personas puedan alcanzar sus objetivos de ingreso, salud y educación, manteniendo un nivel de vida de acuerdo a lo esperado mediante la creación de capacidades.	Económico	Ingresos	Cuestionario	20 preguntas, 7 preguntas por indicador.
		Social	Salud		
			Educación		

Imagen 9 Operacionalización de variables



Imagen 10 Fotografías durante la aplicación de encuestas hacia turistas receptivos



Imagen 11 Fotografías durante la aplicación de encuestas hacia la comunidad de Incahuasi



Imagen 12 Fotografías durante la aplicación de entrevista hacia especialistas

Modelo de turismo receptivo vivencial para contribuir al desarrollo socioeconómico del Distrito de Incahuasi

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	1%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	circulodiez.blogspot.com Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1%
12	ot.regionlambayeque.gob.pe Fuente de Internet	<1%
13	qdoc.tips Fuente de Internet	<1%
14	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
15	www.comarket.es Fuente de Internet	<1%
16	www.academia.edu Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
19	prezi.com Fuente de Internet	<1%
20	www.yumpu.com Fuente de Internet	<1%

		<1%
21	ciruelo.uninorte.edu.co Fuente de Internet	<1%
22	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1%
23	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1%
24	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
25	studylib.es Fuente de Internet	<1%
26	riul.unanleon.edu.ni:8080 Fuente de Internet	<1%
27	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
28	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1%
29	www.uel.br Fuente de Internet	<1%
30	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
31	www.saum.uvigo.es Fuente de Internet	<1%

32	documents.mx Fuente de Internet	<1%
33	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
34	web.ua.es Fuente de Internet	<1%
35	slideplayer.es Fuente de Internet	<1%
36	www.gob.pe Fuente de Internet	<1%
37	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1%
38	doi.org Fuente de Internet	<1%
39	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
40	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1%
41	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	<1%
42	www.bibliotecas.tv Fuente de Internet	<1%

43	sistemamid.com Fuente de Internet	<1%
44	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	<1%
45	www.latamairlinesgroup.net Fuente de Internet	<1%
46	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA Trabajo del estudiante	<1%
47	Submitted to Universidad Estatal a Distancia Trabajo del estudiante	<1%
48	encolombia.com Fuente de Internet	<1%
49	www.digitalware.com.co Fuente de Internet	<1%
50	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
51	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
52	webinei.inei.gob.pe Fuente de Internet	<1%
53	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%

54	www.emap.ma.gov.br Fuente de Internet	<1%
55	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
56	docslide.us Fuente de Internet	<1%
57	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
58	1library.co Fuente de Internet	<1%
59	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
60	losmunicipales.wordpress.com Fuente de Internet	<1%
61	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
62	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
63	Submitted to Universidad Tecnológica de Honduras Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Erika Del Rocio Alejandra Torres Go...
 Título del ejercicio: Revista indexada
 Título de la entrega: Modelo de turismo receptivo vivenc...
 Nombre del archivo: Informe_Final_Erika_-_TESIS.docx
 Tamaño del archivo: 19.73M
 Total páginas: 143
 Total de palabras: 21,792
 Total de caracteres: 124,494
 Fecha de entrega: 29-dic-2020 10:24a.m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 1481897536

