

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS



PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA
TURÍSTICA DEL REFUGIO DE VIDA SILVESTRE LAQUIPAMPA

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS

AUTOR
GREYCI LISSETH BRAVO CHICOMA

ASESOR
VALICHA CUADRA MORALES

<https://orcid.org/0000-0002-3081-8247>

Chiclayo, 2022

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA
TURÍSTICA DEL REFUGIO DE VIDA SILVESTRE
LAQUIPAMPA**

PRESENTADA POR:
GREYCI LISSETH BRAVO CHICOMA

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADA POR:

Shirley Ysabel Mantilla Gallardo
PRESIDENTE

Yesenia Aylen Serruto Perea
SECRETARIO

Valicha Cuadra Morales
VOCAL

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a Dios, que es el que me acompaña todos días y el que me guía por el buen camino. De igual forma quiero agradecer a mis padres que son la pieza fundamental en mi vida, les agradezco por brindarme sus consejos, cariño, su comprensión, por inculcarme buenos valores y por estar siempre conmigo.

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios, que es el creador de todas las cosas, el que me ha dado fortalezas para seguir adelante, quien supo guiarme por el camino correcto y permitirme vivir y disfrutar de cada día.

Asimismo, quiero agradecer a mis padres por darme toda su confianza y fuerzas necesarias para ir logrando mis objetivos, por su constante apoyo en mi educación profesional y por estar siempre conmigo cuando más lo necesito. De igual manera, agradezco a mis abuelos de quienes siempre he recibido su voz de aliento haciéndome el camino más fácil y posible para llegar a donde estoy.

Índice

Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
II. Marco Teórico	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teórico científicas	16
2.2.1. Infraestructura turística	16
2.2.2. Importancia de la infraestructura turística	17
2.2.3. Factores de la infraestructura turística	18
2.2.4. Dimensiones de la infraestructura turística	19
2.2.5. Transporte	19
2.2.6. Transporte terrestre	20
2.2.7. Comunicaciones	21
2.2.8. Telefonía	21
2.2.9. Internet	22
2.2.10. Oficinas de información	23
2.2.11. Sanidad	23
2.2.12. Red de agua	24
2.2.13. Red de desagües	24
2.2.14. Recolección de basura	25
2.2.15. Salud	26
2.2.16. Energía	26
2.2.17. Red eléctrica	27

III. Metodología.....	27
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	27
3.2. Diseño de investigación	28
3.3. Población, muestra y muestreo.....	28
3.4. Criterios de selección.....	29
3.5. Operacionalización de variables.....	29
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.7. Procedimientos.....	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	31
3.9. Matriz de consistencia	31
3.10. Consideraciones éticas	34
IV. Resultados y discusión	34
V. Discusión	46
VI. Propuesta.....	50
6.1. Título de la propuesta.....	50
6.2. Resumen ejecutivo	50
6.3. FODA.....	51
6.4. Objetivo general.....	52
6.5. Objetivos específicos.....	52
VII Conclusiones	78
VIII Recomendaciones	79
IX Referencias Bibliográficas.....	81
X Anexos.....	86

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.	30
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	31
Tabla 3. Resultados demográficos.	34
Tabla 4. Entrevista.....	37
Tabla 5. Entrevista.....	42
Tabla 6. Entrevista.....	44
Tabla 7. Entrevista.....	46
Tabla 8. Análisis de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.....	51
Tabla 9. Presupuesto de la estrategia de transporte.....	61
Tabla 10. Cronograma de actividades tácticas para la estrategia de transporte.	61
Tabla 11. Presupuesto de la estrategia de comunicaciones.....	70
Tabla 12. Actividades de la estrategia de comunicaciones.	71
Tabla 13. Presupuesto de la estrategia de sanidad.	73
Tabla 14. Actividades de la estrategia de sanidad.....	74
Tabla 15. Presupuesto de la estrategia de energía.	76
Tabla 16. Actividad de diseño de estrategias de energía.....	76
Tabla 17. Cronograma de Actividades.....	77
Tabla 18. Presupuesto de la implementación de las estrategias.....	77

Lista de Figuras

Figura 1. Dimensión de transporte	35
Figura 2. ¿Cuál es el mejor servicio que ha adquirido usted, durante su estadía en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?	36
Figura 3. ¿Qué medio de transporte utilizó usted para poder llegar al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?	37
Figura 4. Dimensión de comunicaciones	40
Figura 5. ¿Cómo se enteró usted sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?	41
Figura 6. Dimensión de Sanidad	43
Figura 7. Dimensión de Energía.....	45
Figura 8. Diseño de panel de directorio.	54
Figura 9. Señal Informativa de Pre-señalización de destino en vías peatonales	55
Figura 10. Diseño de señales informativas de localización.	56
Figura 11. Diseño de señales informativas.....	57
Figura 12. Diseño de señales de advertencia para la ruta Shambo y Lajas	58
Figura 13. Diseño de señales de advertencia para la ruta del Reloj	59
Figura 14. Mapa de las rutas Shambo, Lajas y Reloj del RVSL.....	60
Figura 15. Diseño de la caseta turística.....	63
Figura 16. Diseño de Folleto.	65
Figura 17. Diseño de logo para la pág. de Facebook e Instagram.....	66
Figura 18. Imagen de portada para la pág. web de Facebook.	67
Figura 19. Diseño de página de Facebook.	68
Figura 20. Diseño de página de Instagram.	69
Figura 21. Diseño de los contenedores de residuos sólidos.	73
Figura 22. Diseño del panel solar.....	75

Resumen

Actualmente, el turismo se ha transformado en un fenómeno social, económico y cultural, el cual está conectado con el desplazamiento de las personas a aquellos lugares que se encuentran fuera del lugar que habitan, es por eso que el recurso debe tener un adecuado acondicionamiento en cuanto a la infraestructura turística, permitiendo al visitante acceder a los mejores servicios. En el departamento de Lambayeque existe el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, el cual tiene una escasa acogida de visitantes y esto se debe por los problemas que existe en cuanto a la infraestructura turística, que no llega a cubrir la satisfacción del visitante.

Es por ello, que la presente investigación tuvo como objetivo general: Realizar una propuesta de mejoramiento de infraestructura turística en el RVSL. La investigación es de tipo mixta, ya que se aplicaron encuestas dirigidas a los visitantes y entrevistas a 2 de los Guardaparques. La muestra estuvo conformada por 263 visitantes. Se obtuvo como resultados que la mayoría de los encuestados indicaron que existen una serie de deficiencias en cuanto a la infraestructura turística. Y como conclusión se obtuvo que en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa existe una mala infraestructura turística, es por ello, que se realizó una propuesta de mejoramiento de la infraestructura turística, en el cual se diseñaron estrategias de transporte, comunicaciones, sanidad y energía, con el fin de brindar una mejor calidad de servicios al visitante.

Palabras clave:

Infraestructura turística, transportes, comunicaciones, sanidad y energía.

Abstract

Currently, tourism has become a social, economic and cultural phenomenon, which is connected with the displacement of people to those places that are outside the place they inhabit, that is why the resource must have an adequate conditioning as for the tourist infrastructure, allowing the visitor to access the best services. In the department of Lambayeque there is the Laquipampa Wildlife Refuge, which has a poor reception of visitors and this is due to the problems that exist in terms of tourist infrastructure, which does not cover visitor satisfaction.

That is why the present research had the general objective: To carry out a proposal for the improvement of tourist infrastructure in the RVSL. The investigation is of a mixed type, since surveys were applied that were directed to the visitors and the interviews that were directed to 2 of the Park Rangers. The sample consisted of 263 visitors. The results were that most of the respondents indicated that there are a series of deficiencies in terms of tourism infrastructure. And as a conclusion it was obtained that in the Laquipampa Wildlife Refuge there is a bad tourist infrastructure, which is why a proposal was made to improve the tourist infrastructure, in which transportation, communications, health and energy strategies were designed, in order to provide a better quality of services to the visitor.

Keywords:

Tourist infrastructure, transport, communications, health and energy.

I. Introducción

En el Perú existen importantes recursos turísticos, pero muchos de ellos no cuentan con una adecuada infraestructura turística, esto se debe al escaso interés que tienen las autoridades para mejorar los recursos, convirtiéndose en una problemática, ya que como consecuencia se da la escasa acogida de visitantes. Como sabemos hoy en día, el turismo se ha transformado en una fuente elemental para el aumento de la economía del país, el cual se debe de aprovechar, ya que miles de individuos suelen desplazarse y salir de su lugar de origen con el objetivo de disfrutar sus vacaciones, o poder realizar alguna actividad turística. Es por ello, que se debe de promover y acondicionar los recursos para poder brindar un excelente servicio al visitante y así motivarlos a que retornen.

Rojas, J. (2017), manifiesta que existen pueblos que tienen mayor acogida de turistas y suelen realizar promoción de sus recursos, pero estas no se encuentran en aptas condiciones para brindar buena calidad y satisfacción al turista, es por ello, que recomienda que antes de promocionar los atractivos del destino, se deben de acondicionar para su comercialización y así cubrir las expectativas del viajero, desde que decide salir de su hogar, hasta que retorna a la misma.

El Refugio de Vida Silvestre Laquipampa es un área protegida por el estado peruano, está situada en el departamento de Lambayeque, provincia de Ferreñafe, distrito de Incahuasi. Para acudir a esta área natural, hay que seleccionar la vía que parte desde Chiclayo, se pasa por Ferreñafe, luego se debe elegir el camino que atraviesa el valle del río la leche, hasta culminar en la comunidad de San Antonio de Laquipampa, llegando a durar este viaje aproximadamente hasta 3 horas. Dicho refugio acoge a diferentes diversidades biológicas, como la pava aliblanca, el oso de anteojos, el cóndor andino, etc.

Según PERTUR Lambayeque (2019), explica que, uno de los principales problemas que existe para llegar a dicho lugar, son las vías de acceso, ya que la única vía existente es por medio de carreteras y estas no se encuentran totalmente pavimentadas, lo cual genera incomodidad y peligro debido a los desniveles y agujeros que estas presentan, sumado a esto los conductores deben de manejar a velocidad muy baja, de lo contrario estarían sujetos a accidentes. En el pueblo de San Antonio se pueden encontrar restaurantes y hospedajes, los cuales cuentan con sistema de agua, sin embargo, esta no es tratada y es consumida directamente del río, convirtiéndose en un grave riesgo para la salud tanto de los pobladores como de los visitantes, siendo algunos pobladores que arrojan los desperdicios al río.

Otro problema es la falta de señalización turística que existe dentro del refugio Laquipampa, el cual genera la poca facilidad de movilización para los visitantes que no desean adquirir el servicio de guía, haciendo que estos puedan perderse. Además, que dicho refugio no está considerado en los principales circuitos que brindan las agencias de viajes y operadores turísticos de la región Lambayeque, todos estos problemas se debe al poco interés que tienen las autoridades por mejorar dicho recurso.

Frente a esta situación se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál sería la propuesta de mejoramiento de infraestructura turística para el Refugio de Vida Silvestre de Laquipampa?, teniendo como objetivo general Realizar una propuesta de mejoramiento de infraestructura turística en el Refugio de Vida silvestre de Laquipampa y como objetivos específicos; evaluar la red de transporte actual de la infraestructura turística del RVSL, evaluar la red de comunicaciones actual de la infraestructura turística del RVSL, evaluar la red de sanidad actual de la infraestructura turística del RVSL, evaluar la red de energía actual de la infraestructura turística del RVSL.

La realización del presente trabajo de investigación es de carácter académico, ya que me ayudó a identificar cuáles serán las propuestas para mejorar el recurso turístico Refugio de Vida Silvestre Laquipampa analizando así sus deficiencias que este presenta para su desarrollo como recurso turístico, teniendo como consecuencia la poca afluencia de los turistas que acuden a este lugar. La importancia de la investigación se basa en mejorar el estado actual relacionado con la infraestructura turística, para brindar una mejor calidad de servicios y a la vez potencializar dicho recurso.

Dicha indagación cuenta con 8 capítulos; en el primer capítulo se encuentra la introducción, en donde se detalla la situación problemática, objetivos, formulación del problema y la justificación, en el segundo capítulo encontramos el marco teórico, donde se podrá visualizar los antecedentes y conceptos. El tercer capítulo se encontrará la metodología. En el cuarto capítulo están los resultados de los instrumentos aplicados, en el quinto capítulo se encuentran las conclusiones. El sexto capítulo muestra las recomendaciones a la solución de la problemática. El séptimo capítulo incluye la lista de referencias y por último el octavo capítulo, donde se encuentran los instrumentos de recolección de datos y el consentimiento informado.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes:

Según los autores Ashwani, K & Kul, S. (2017), tuvieron como objetivo principal investigar la importancia de la infraestructura turística para mejorar la afluencia turística en Rajasthan. La metodología que se empleó es de tipo aplicada. Se obtuvo como resultados que el turismo ha tenido una gran transformación llegando a ser una de las fuentes económicas más significativas, pues contribuye ganancias para la India. Rajasthan ofrece palacios, hoteles patrimoniales, ferias coloridas, festivales, arte local y artesanías, pero a la vez dicha ciudad cuenta con problemas sociales y ambientales tales como la escasa infraestructura, daños al patrimonio, contaminación ambiental, etc. Si bien es cierto el gobierno ha realizado esfuerzos para aumentar el turismo, pero este no ha sido factible, es por ende que se debe de realizar un plan maestro y un plan de acciones.

Según los autores Miloradov, K. & Eidlina, G. (2018), tuvieron como objetivo diagnosticar el impacto de los factores económicos y ambientales para la realización de planes de desarrollo de infraestructura de turismo y recreación. La metodología que se ha empleado es tipo aplicada. Obteniendo como resultado que el enfoque que se ha llegado a proponer ayuda a identificar los altos números posibles de aquellas personas que participarán en el proyecto, precisando sus preferencias y el uso de análisis de criterios múltiples de opciones que disminuye la probabilidad de tomar decisiones incorrectas con respecto al manejo que conducirán a efectos socioeconómicos y ambientales negativos a largo plazo.

Según los autores Balaraman, P. & Medhin, B. (2017), tuvieron como objetivo principal averiguar acerca de la infraestructura turística y de los servicios que están relacionados para la sostenibilidad del turismo de Etiopía. Con respecto a su metodología es de tipo descriptiva y cualitativa. Se llegó a la conclusión que existe una disputa con relación a los diferentes modelos que impulsan el turismo y la apreciación de la demanda brinda información exacta sobre el interés de la industria turística y la promoción de esta. De las diferentes fuentes que hay tales como entrevistas, literatura se encuentra un largo camino en la cual se pueda edificar una infraestructura de alta clase y con sus respectivos servicios, permitiendo ayudar a que se promocióne el turismo en Etiopía.

Según los autores Blazeska, D., Strezovski, Z. & Milenkovska, A. (2018), tuvieron como objetivo resaltar la importancia para restablecer la infraestructura turística y adelantar la satisfacción del turismo en dicho lugar. Con respecto a su metodología es una investigación

empírica, en la cual se utilizaron encuestas y fueron aplicadas a visitantes extranjeros. Llegando a obtener como resultados que la ciudad es uno de las zonas turísticas más importantes, pero a la vez cuenta con un problema en lo que respecta a la infraestructura turística. El turista tiene una buena afinidad por dicho lugar, ya que es el resultado del patrimonio natural y cultural. Es por ello; que el municipio junto al sector privado y gubernamental deberán de trabajar en conjunto para mejorar la infraestructura turística en Ohrid.

Según la autora Vásquez, S. (2017), tuvo como objetivo realizar propuesta para que se dé la implementación de infraestructura turística para aquellas personas que tienen discapacidad motriz en la Reserva Orquideológica El Pahuma. La metodología que se empleó es de tipo descriptiva con enfoque mixto. Teniendo como resultados que se identificó aquellos espacios que son adecuados para la instalación de facilidades turísticas, llegando así a cumplir con la propuesta permitiendo la integración de las personas que tienen discapacidad al área de Orquideológica El Pahuma, logrando aumentar el beneficio social y económico.

Según el autor Kavunkil, S. (2017), tuvo como objetivo general evaluar el impacto de la infraestructura para mejorar la imagen del destino, con el fin de promocionar mediante el marketing turístico. Con respecto a su metodología empleada en esta investigación se utilizó la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos, obteniendo así una investigación mixta. Obtuvieron como resultados que para crear una buena imagen del destino se debe de mejorar la infraestructura turística, para que así se puede obtener una mayor concurrencia de visitantes. Es por ello, que es de suma relevancia para el destino que va a influenciar en el viajero la opción de crear una buena imagen en la mente de los turistas mediante las diferentes actividades de marketing.

Según Jovanovic, S. (2016), tuvo como objetivo evaluar la adecuación que hay entre competitividad turística en los países del sudeste de Europa y el nivel de competitividad del turismo en cuanto a su infraestructura. Como metodología se aplicó el método de muestreo por conveniencia. Llegando a obtener como resultado que mientras haya un buen nivel de infraestructura turística será beneficioso para el desarrollo del destino, el cual permite aportar una mejor eficiencia en cuanto a la productividad y distribución de los servicios turísticos. Esto quiere decir que si es factible una buena inversión para que se realice una modernización de la infraestructura y así se dé un buen desarrollo turístico.

Según los autores Cortéz, J., Henríquez, O. & Hernández, S. (2018), tuvieron como objetivo elaborar una propuesta de infraestructura y equipamiento turístico, el cual facilite mejorar la

actividad productiva con la actividad turística en la Finca de la Asociación de Productores de Piña de El Salvador (APPES), ubicada en Santa María Ostuma, departamento de La Paz. Con respecto a su metodología se realizó el proceso de investigación, diagnóstico y pronóstico. Llegando a obtener como resultados que, para el desarrollo del período de pronóstico, particularmente para la fase de diseño, se procede a calcular la cantidad de visitantes que puede albergar, para que luego se realice la propuesta en relación a la infraestructura y a las áreas necesarias para mostrar las diferentes necesidades de la propuesta.

Según los autores Chang, B. & Moreira, M. (2019), tuvieron como objetivo evaluar la infraestructura turística de la playa Don Juan del cantón Jama, para ello se aplicaron diferentes tipos de técnicas de investigación, con la cual se pretendió detectar las potencialidades y debilidades turísticas de dicho lugar. En cuanto a su metodología es de tipo inferencial ya que abarca las fases exploratoria, descriptiva, explicativa y propositiva de la investigación. Los resultados que obtuvieron fue implementar medidas necesarias para la propuesta urbano-arquitectónica, teniendo como propósito mejorar el desarrollo social, económico y turístico, siendo una gran oportunidad de mejorar dicho lugar y a la vez tener un ambiente turístico adecuado.

Según el autor Salazar, D. (2016), tuvo como objetivo diagnosticar las diferentes facilidades y los servicios turísticos que ofrece el Jardín Botánico de Guayaquil. Con respecto a la metodología es de tipo teórico inductivo, analítico-sintético, empírico-observación. Tuvieron como resultados que tanto la infraestructura como los servicios que brindan dicho jardín deben ser mejorados, es por ello, que se llegó a proponer un plan de mejora, el cual tiene una serie de objetivos que están orientados a las mejoras de las instalaciones de señalización, asimismo el de implementar un vivero y adecuar los senderos, todas estas mejoras se deben de realizar para que se pueda ofrecer a los viajeros una buena experiencia.

Según los autores López, D; Martínez, K; Rivas, S. (2017), tuvieron como objetivo evaluar la actual infraestructura turística para concretar los métodos de acción y así contribuir para un mejor progreso del ecoturismo en el Parque Walter Thilo Deininger. Con respecto a su metodología es exploratorio-descriptivo, el método que emplearon fue cualitativo. Los resultados que obtuvieron fue que tienen una infraestructura esencial en el área del Parque Walter Thilo Deininger, siendo este lugar que cuenta con gran variedad de biodiversidad tales como las diferentes especies de flora, fauna que están en peligro de extinción, el cual los convierte en un área de protección, conservación y estudio de los recursos.

Según el autor Mero, R. (2017), tuvo como objetivo evaluar como la infraestructura turística estacional llega a incidir en los viajeros del sector urbano del Cantón Puerto López año 2015, con respecto a su metodología se empleó el método hermenéutico, inductivo, analítico sintético, descriptivo, estadístico, en el cual se obtuvo como resultados que la infraestructura turística estacional que existe actualmente no llega a cubrir con las expectativas que tuvieron los turistas, escaseando diferentes variedades de los servicios de los elementos físicos, pero a la vez gran parte de los encuestados indicaron que se debería de colocar un punto de información turística, a la vez mejorar la red de accesibilidad vial, para evitar el levantamiento del polvo, ya que al realizarse dichos cambios aporta a mejorar la calidad de vida y el desarrollo del balneario.

Según el autor Mejía, O. (2018), tuvo como objetivo evaluar la opinión que tienen los turistas en cuanto a las condiciones actuales en las que se encuentra la infraestructura turística del Corredor Zempoala- Playas Chachalacas. Con respecto a la metodología que emplearon es descriptivo con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. Concluyeron que la infraestructura turística del corredor no está en tan buenas condiciones, de igual manera indicaron sobre la importancia de incrementar y realizar mejoras a las zonas de esparcimiento, comercios, pavimentación de las calles, carreteras y las señalizaciones en el Corredor Zempoala-Playa Chachalacas.

Según el autor Tapia, D. (2018), tuvo como objetivo impulsar el beneficio del potencial turístico natural en la parroquia de Ulba, Baños; mediante el diseño de infraestructura y equipamientos turísticos complementarios; enlazando las cascadas de Ulba, El Silencio y Chamana. Con respecto a su metodología se realizó la evaluación de investigación, diagnóstico y pronóstico. Obtuvieron como resultados que en relación con el plan de desarrollo de ordenamiento territorial (PDOT)- parroquia de Ulba, el proyecto urbano arquitectónico se establecerá como eje de desarrollo de la parroquia, llegando a obtener un beneficio y así mejorar sus diferentes instalaciones de dicho lugar.

Según la autora Mendoza, V. (2018), tuvo como objetivo general relacionar la infraestructura para las personas con discapacidades motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre y la promoción turística, 2018. El método que se ha empleado es experimental de tipo descriptivo. Los resultados que obtuvieron fue que dicho lugar tiene una mala infraestructura básica, escasez de transporte, la alimentación es inadecuada, además que no cuentan con un lugar el cual este dirigido a personas con discapacidad motriz. Asimismo, identificaron que hay poca conversación activa por parte de la Municipalidad en relación a la difusión e impulso de sus

atractivos, por ello; se proyectó a desarrollar un plan promocional que facilite promover el turismo accesible en la localidad y su desarrollo económico.

Según los autores Huamán, M. & Muchica, R. (2017) tuvieron como objetivo establecer las peculiaridades ambientales, paisajísticas y niveles de coyuntura territorial del Parque Recreacional El Mirador Taraccasa para su puesta en valor. La metodología fue de recopilación de datos, análisis y transferencia. En el cual se obtuvo como resultados que la propuesta parte del incremento del caos de la ciudad, desorganización en el que las diferentes áreas de recreación y esparcimiento no han sido tomadas en cuenta llegando a ser omitidas en algunos casos, siendo este parque de suma importancia el cual cubre esta necesidad; tanto por la ubicación y ventajas naturales que tiene.

Según el autor Romero, W. (2019), tuvo como objetivo evaluar el riesgo por la amenaza de los aluviones y el deterioro de la Infraestructura Turística - Medicinal y la seguridad en cuanto a la calidad de los servicios Eco Turístico de los Baños Termales de San Mateo-Moyobamba. Con respecto a su metodología es de tipo aplicada. Se concluyó que el recreo ofrece diferentes tipos de servicios turísticos en dicho lugar; por ende, se estima que el recreo puede ser dañado, ante cualquier amenaza por parte de la naturaleza, como lo son las inundaciones, aluviones y huaycos, en el año 2014 existió un antecedente el cual cabe la posibilidad de que exista otro riesgo de un parecido acontecimiento.

Según los autores Bartra, Á. & Cortegana, M. (2018), tuvieron como objetivo demostrar como la infraestructura turística cultural y productiva promoverá la valorización de petroglifos del cerro Mulato y el trabajo comunitario en el distrito de Chongoyape. La metodología que se empleó fue de investigación descriptiva y diseño no experimental tipo transaccional. Se concluyó que los pobladores de dicha zona han asegurado que se han realizado atentados contra su patrimonio, además que existe poco interés por parte de los pobladores y falta de beneficio de los recursos culturales, manifestándose por el poco conocimiento de su patrimonio, ausencia de identidad cultural, llegando así a obtener poca conciencia para la proteger y conservar dicho patrimonio.

2.2. Bases teóricas científicas:

2.2.1. Infraestructura turística:

Para Boullón, R. (2006), indica que la infraestructura turística es la mejora que se realiza en cuanto a los bienes y servicios con el que cuenta un país para mantener sus estructuras sociales y productivas. Uno de los factores que permite observar el desarrollo de un país y de otro subdesarrollado, es la mala infraestructura. La función principal que tiene la infraestructura en

cuanto a la “red” es unir las comunidades para resolver las necesidades permitiendo la circulación de personas, mercaderías, energía y noticias. En lo que corresponde a los centros de salud, educación y vivienda, estos son elementos que están programadas para implementar y mejorar los servicios a la comunidad, de tal forma que se llegue a obtener un equilibrio entre la oferta y la demanda.

Según los autores Panosso, A. & Lohman, G. (2012), indican que la infraestructura turística está conformada por equipamientos donde las construcciones son el motivo para el interés turístico, sirviendo como apoyo para el turismo, ya que son obras e instalaciones que sirven para reformar las situaciones del progreso de la actividad turística. El gobierno tiene la responsabilidad de realizar construcciones de infraestructuras, asimismo está el sector público el cual invierte en infraestructura teniendo como fin recuperar su inversión. Es por ello, que cualquiera que sea la inversión, debe ser debatida y analizada por aquellos que tienen la responsabilidad del desarrollo turístico.

Para el autor Jovanovic, S. (2016), indica que la infraestructura turística está relacionada con los bienes y aquellos establecimientos que ofrecen sus servicios el cual forma parte de la industria turística. La infraestructura para el turismo está conformada por aquellos componentes básicos de infraestructura como carreteras, vías fluviales, electricidad, suministro de agua, drenaje, alcantarillado, sistemas y servicios de eliminación de residuos sólidos, además de instalaciones como alojamiento, restaurantes. Para una buena planificación el desarrollo sostenible de la infraestructura turística, involucra la mejora de la infraestructura básica y servicios, junto con todas las instalaciones turísticas de manera equilibrada.

2.2.2. Importancia de la infraestructura turística

Para los autores Ashwani, K; Kul, S. (2017), mencionan sobre la importancia de la infraestructura turística en el desarrollo turístico, el cual se convierte en una pieza principal para la población residencial, pero también es compartida por aquellos turistas y/o visitantes. La infraestructura de turismo contiene instalaciones que son fundamentales para la comodidad y conveniencia de los visitantes en un lugar, estas incluyen los bienes y servicios que se les ofrece a los viajeros, así como las buenas condiciones que debe de contar la infraestructura en cuanto a energía, telecomunicaciones, suministro de agua, carreteras, etc.

Para el autor Jovanovic, S. (2016), explica que es necesario e importante realizar inversiones para modernizar y mejorar el nivel de la infraestructura turística, siendo este un desarrollo que

puede contribuir una mayor eficiencia en cuanto a la producción y distribución en los servicios turísticos, convirtiéndose en la base para que se dé un adecuado desarrollo turístico. Los visitantes o turistas puedan concurrir a un destino, se debe de tener una infraestructura de transporte desarrollada, ya que mediante este medio se puede adquirir otros servicios del mismo destino. La llegada de los turistas mejora la eficiencia de los recursos, ya que son ellos quienes requieren de los diferentes servicios para que puedan satisfacer sus necesidades y sentirse muy cómodos durante su estadía.

Para los autores Abdullah, S.; Abdul, A. & Jaafar, M. (2014), la infraestructura turística tiene una gran importancia en cuanto a la mejora de la economía de las personas y del país. La creación de redes de carreteras, electricidad, redes de generación y distribución, creación de instalaciones de telecomunicaciones. Asimismo, dicho autor indica que las actividades de construcción, banca y financiación, llegan a conducir a la generación de oportunidades de subsistencia para la gran mano de obra calificada y no calificada. Una vez culminada este proceso, conduce a una mayor conectividad y facilita la integración de los sistemas económicos que hasta ahora muchos de los países carecen de este factor, ya que no cuentan con infraestructura adecuada para el desarrollo del turismo.

2.2.3. Factores de la infraestructura turística:

Para Boullón, R. (2006), indica que uno de los factores en el que se puede observar con mucha claridad, es la distancia entre un país que está acondicionado en cuanto a su infraestructura turística y otro que aún no realiza mejoras, ya que esta actúa como un determinante para que se incremente el desarrollo turístico, siendo absurdo deliberar inversiones en aquellas zonas que se encuentran incomunicados, lugares que cuentan con importantes atractivos que pueden ayudar a atraer visitantes y se pueda generar grandes ingresos tanto para los pobladores como para el lugar. Asimismo, dicho autor menciona que una de las causas que existe para mejorar la infraestructura es el alto precio.

Para los autores Abdullah, S., Abdul, A., & Jaafar, M. (2014), indican que la infraestructura turística es uno de los mecanismos que influyen en el nivel de desarrollo social y económico de un país. La infraestructura turística pública son las básicas que sirven como iniciador de un programa, es fundamental para el crecimiento económico y uno de los principales factores de la imposibilidad de atraer inversionistas extranjeros se debe al escaso desarrollo de la infraestructura. Además, la provisión de esta es uno de los puntos claves que contribuyen al creciente número de turistas.

Mientras, la infraestructura turística privada se refiere a la infraestructura proporcionada o facilitada por una persona o un grupo para generar ganancias.

Para el autor Jovanovic, S. (2016), indica que uno de los factores de la infraestructura turística el cual puede generar valor y riqueza es la economía del conocimiento, lo integran aquellos grupos industriales y otros vínculos inter organizacionales. El manejo de la tecnología de la información y la comunicación, están relacionados entre educación, empresas, comunidad y gobierno. Esto aportaría al incremento del enfoque externo de las regiones el cual se aprovecha para una mayor conectividad, compartiendo las mejores prácticas de aprendizaje organizacional y comunitario, innovación relevante y rápida.

2.2.4. Dimensiones de la infraestructura turística:

Según el autor Boullón, R. (2006), indica que las dimensiones de la infraestructura turística son:

2.2.5. Transporte:

Para los autores Castaño, V. & Valencia, A. (2016), explican que el turismo tiene relación con el tiempo-espacio, es por ello, que está vinculado al desplazamiento, el cual se encuentra contemplado algún medio de transporte, ya que de nada serviría tener un atractivo si no se cuenta con acceso para llegar a este. Se ha convertido en un elemento importante para el producto turístico, ya que representa el medio necesario para acudir al destino y así se puedan movilizar dentro del lugar acudido. La demanda que hay en los servicios de transportes públicos se da por motivos de ocio lo que hace que aumente con el transcurso del tiempo. Se puede decir, que el turismo se ha transformado en una de las industrias más significativas y rentables, lo que hace es que existan medios de transportes que faciliten la accesibilidad de los turistas al recurso.

El autor Blasco, A. (2001), indica que el transporte está relacionado con los diferentes medios de transportes lo cual hace que interconecte el sitio de origen de un viaje con un destino turístico, permitiendo que los turistas o visitantes se puedan trasladar en el interior de una zona turística, asimismo, dicho autor indica que debe haber un adecuado acondicionamiento de las carreteras. Estos medios pueden ser terrestres, aéreos y acuáticos. Es por ello, que se puede manifestar que el transporte es un elemento importante porque un lugar puede ser atractivo turísticamente, pero este no podrá desarrollarse como zona turística si es que este no tiene una buena infraestructura y mucho menos si no hay accesibilidad para los medios de transportes.

Para los autores Castaño, V. & Valencia, A. (2016), hacen mención sobre las funciones que tiene el transporte en el turismo:

- Transporte como servicios de tránsito; el transporte facilita el desplazamiento de turistas y de personas con otros fines, desde una región de origen hacia un determinado destino. Por lo tanto, la satisfacción del turista está vinculada con el coste y con el tiempo de viaje.
- Transporte como atracción turística; aquí el transporte tiene un gran valor y hace referencia como un servicio turístico, cumple con las funciones de conexión entre el área donde reside el turista y el destino turístico, siendo este último el que posee con una ruta de acceso.

2.2.6. Transporte terrestre:

Para la Dirección de Turismo (DIRCETUR) (2010), indica que el transporte terrestre es ofrecer la posibilidad de realizar traslados internos de los turistas a algún punto o lugar turístico dentro de un territorio determinado. Esta prestación se brinda por medio de vehículos, las cuales se encuentran habilitados y tienen las condiciones necesarias, garantizando la seguridad y el bienestar del visitante. Dentro de los tipos de transporte terrestre, podemos encontrar los autos, combis, motos y buses. Es por ello, que aparte de brindar un buen servicio de transporte al turista, también se debe de tener en cuenta la buena infraestructura que debe de tener las carreteras, para que se evite generar algún tipo de incomodidad y que los turistas puedan disfrutar del paseo.

Según Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) (2010), explica que las funciones principales que tiene el transporte terrestre es trasladar los insumos del sistema productivo, del mismo modo satisfacer la demanda el transporte de los ciudadanos a sus puntos de trabajo, compra y sitios de recreación. La infraestructura de transporte aporta a la articulación del área, a la unión y conexión del espacio, a la mejora de las condiciones de acceso al desarrollo económico y social. Los tipos de transportes terrestres que brindan los servicios turísticos pueden ser minivan, autobuses, entre otros, a la vez se puede decir que el transporte terrestre tiene como finalidad realizar el desplazamiento del turista.

El autor Blasco, A. (2001), hace mención sobre los componentes del sistema de transporte son:

- **Conjunto de las relaciones ambientales:** pretende manifestar el valor de la influencia que puede tener la economía, la cultura, el medio ambiente y la sociedad tiene sobre el desarrollo del turismo y viceversa.
- **Conjunto de la organización organizacional:** está conformado por el sistema de la superestructura e infraestructura. La superestructura está constituida por las asociaciones

públicas o privadas como las municipales, el Ministerio de turismo, etc. El subsistema de la infraestructura efectúa las mejoras de los servicios urbanos, como el sistema de saneamiento, alcantarillado, etc.

- **Conjunto de acciones:** forma parte la oferta, del mercadeo, de la demanda, de la producción, de la distribución y del consumo. En la oferta se encuentra los bienes y servicios, el mercado es la oferta y la demanda, trata de dar respuestas a las interrogantes fundamentales: qué producir, cómo producir, y para quién producir. La producción son las empresas que producen bienes y servicios (restaurantes, hoteles, empresas de autobuses) y el consumo está relacionado con las decisiones de compra, consumo de bienes y servicio turísticos.

2.2.7. Comunicaciones:

Para Sancho A. (2018), indica que la comunicación está relacionada con las diferentes actividades que desarrolla alguna empresa para dar a conocer el producto que se le va a brindar y así motivar al público en que pueda adquirir, despertando su interés, manejando sus actitudes y percepciones, siendo conveniente que la información que se está brindando sea la correcta evitándose distorsiones. Es por ello; que se puede decir que se pretende transmitir a los turistas o visitantes una imagen del entorno en el cual sea propicio o adecuado la información de los productos que se les ofrece a los compradores en sus territorios de origen; buscando como finalidad conocer el estado en el que se encuentra el recurso o atractivo turístico y de esta manera se llegue a tener una mayor afluencia de turistas.

La DIRCETUR (2009), menciona que la comunicación es un instrumento que facilita la comercialización, distribución y compromiso con aquellas empresas turísticas. El propósito principal es brindar adecuada información, para ello se recurre a la publicidad como a los posters, radio, tv, etc. Además, esta contribuye al capital de marca, fijándola en la memoria y transmitiendo imagen de marca. Es, por ende, que se puede indicar que en el turismo y la comunicación es indispensable para dar a conocer cualquier recurso, destino o producto turístico, siendo el medio por el cual una empresa que ofrece servicios puede informar, convencer a los consumidores, directa o indirectamente los productos y la marca turística que vende.

2.2.8. Telefonía:

El autor Escobar, M. (2012), indica que la red telefónica se ha convertido en uno de los importantes servicios que adquieren las personas, las cuales hoy en día nos permite estar en

constante comunicación con nuestros familiares y amigos. Asimismo, este elemento se ha transformado en una pieza fundamental del turismo, ya que muchos de los turistas o visitantes utilizan este medio para realizar llamadas a alguna agencia turística, reservar habitación en algún hotel, etc. Por lo tanto, se puede decir que este medio es una necesidad básica y relevante porque ayuda a los usuarios intercambiar experiencias, sucesos y emociones sobre cierto acontecimiento que haya tenido.

Según la autora Rodríguez, D. (2016), indica que el servicio de telefonía se puede clasificar en la telefonía fija y la móvil, siendo la primera que se refiere a las comunicaciones que se reproducen por el cable coaxial y fibra óptica; en cuanto a la segunda que se transmite por ondas electromagnéticas. La telefonía fija se establece en un lugar y se requiere de un cable para poder transmitir, aunque en la actualidad se habla de telefonía rural, la cual consta de aparatos inalámbricos que solo necesitan corriente para establecer comunicación con lugares en los cuales no existe la infraestructura necesaria. La telefonía móvil es la que usan los teléfonos celulares o aquellos que las personas llevan consigo y que les permiten hablar a cualquier parte, incluso algunos pueden conectarse a Internet.

2.2.9. Internet:

Para Agustí, F. (2006), indica que el internet se ha convertido en una herramienta importante el cual permite leer en las diferentes páginas web los comentarios sobre las experiencias que han tenido los visitantes en el lugar turístico, es por ello; que este medio llega a influenciar en el viajero brindando conocimiento previo sobre los atractivos y servicios turísticos que se le va a ofrecer, además, el turista podrá observar vía online fotos, gráficos, animaciones y videos, incrementando la riqueza de la información e interacción virtual. Es, por ende, que se puede decir que por medio del internet resulta ser más fácil compartir opiniones de la experiencia que ha tenido algún individuo dentro de un área turístico.

Según la autora Rodríguez, D. (2016), indica que el internet es un elemento el cual brinda información relevante para el sector turístico porque con el progreso de las diferentes redes sociales han generado cambios en el comportamiento de los turistas y en la manera de que estos indagan, analizan, adquieren información, de los productos y servicios. Los turistas se han convertido en personas sofisticadas en el uso de la tecnología para organizar sus viajes. Es por ello, que hoy en día se ha empezado a utilizar este medio para adquirir tickets aéreos, reserva de hoteles, comprar paquetes turísticos, entre otras opciones, dejando de lado el de acudir a las agencias tradicionales

esto es debido a que las tecnologías de información y comunicación hacen que la oferta y demanda estén cada vez más cerca disminuyendo tiempo de respuesta y costos.

2.2.10. Oficinas de información:

Para la DIRCETUR (2009), indica que en las oficinas de información explican acerca de las diferentes actividades que pueden realizar en un recurso o atractivo, como la observación de flora, fauna, caminatas, etc. Estas oficinas se encuentran ubicadas en terminales terrestres, aéreas, avenidas concurridas, lugares que estén cerca al lugar turístico. Además, suelen brindar materiales informativos las cuales son gratuitos; ya sea mapas, folletos, afiches, etc. Es, por ende, que se puede decir que estos medios buscan dar información acerca del recurso; con respecto a su ubicación, accesibilidad, aspectos históricos, entre otros, así como también informan sobre los servicios turísticos privados como alojamientos, restaurantes, guías, etc.

Según Para Agustí, F. (2006), indica que las oficinas de información son empresas que brindan servicios turísticos, su objetivo es gestionar aquellos servicios que están relacionados con la orientación, atención y asesoramiento que se les da a los turistas. Tiene como función principal realizar la promoción turística, campañas, para que de esta manera se pueda captar a los turistas potenciales. Estas oficinas se encuentran ubicadas en el lugar donde reside la demanda. Asimismo, ofrecen diferentes opciones de destinos con el fin de que los visitantes puedan elegir lo que más les gusten y deseen.

2.2.11. Sanidad:

La Guía para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión pública de servicios de saneamiento básico urbano, a nivel de perfil. (SNIP) (2015), indica que el destino turístico debe de contar con una adecuada infraestructura de saneamiento, para ello, se debe de realizar la implementación de conexiones de redes de agua, desagüe y todo aquello que está relacionado con los servicios básicos, asimismo; se debe de recolectar la basura, para que se evite la contaminación al medio ambiente, no se genere una mala experiencia o que ponga en peligro la salud tanto del visitante como la del poblador, es por ello, que es indispensables que se deba realizar mejoras en cuanto a la productividad de los servicios turísticos que se va a brindar. Tiene como importancia mantener el lugar en óptimas condiciones tanto higiénicas como sanitarias, ya que si no se está correctamente saneado se convertirá en un foco infeccioso.

Según la Guía Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica (SNV) (2015), indican que el saneamiento se refiere a los ambientes de salud de las personas, las

cuales están relacionadas con el agua potable, el tratamiento adecuado y la eliminación de aguas residuales. Las aguas negras suelen desplazarse por diferentes conductos y no están expuestos al peligro de mezclarse con las aguas que están aptas para el consumo. La sanidad tiene como finalidad mejorar las condiciones de los ciudadanos que viven en las zonas rurales y urbanas. La importancia de saneamiento es mantener una buena salud en donde se pueda respirar de un ambiente puro y no contaminado. Es por ello, que se puede decir que el saneamiento es como un medio higiénico el cual previene el contacto humano de los peligros de los desechos.

2.2.12. Red de agua:

Según SNIP (2015), indica que se debe establecer redes de agua para dar una excelente habitabilidad a los habitantes de la zona, esto se realiza por medio de instalaciones, maquinaria y equipos, el cual es empleado para el proceso de almacenamiento, captación y envío de agua cruda. Por medio de la entrega del agua se toma en cuenta, las conexiones a los domicilios y las piletas públicas, contando así cada vivienda con propios medidores de consumo. Asimismo, dicho autor nos hace mención sobre los componentes del agua las cuales son: la captación de agua, líneas de conducción, planta de tratamiento, reservorios de regulación y almacenamiento aquí ya se distribuye el agua por cantidades, las cuales son designadas para el consumo y el abastecimiento a la población.

Según la SNV (2015), indica que la red de agua es un medio de repartición en las cuales se utilizan tubos, accesorios y estructuras que traslada y facilita que el agua avance a partir del punto de captación hasta el punto de consumo, ya sea desde tanques de servicio o de distribución hasta los domicilios. Esta red tiene como fin brindar agua a las personas para el consumo doméstico, público, comercial, industrial y para condiciones extraordinarias como extinguir incendios. Asimismo, dicho autor hace mención que la red debe proporcionar este servicio todo el tiempo, en cantidad suficiente, con buena calidad y a una presión adecuada. Por ende, se puede decir que el agua es valiosa para la supervivencia del ser humano como también para el aseo personal.

2.2.13. Red de desagües:

Para SNIP (2015), indica que la red de desagües es conocido como el sistema de alcantarillado el cual se ofrece los servicios básicos y genera mejor habitabilidad en los ciudadanos que viven en un determinado lugar, la red de desagües es empleada en las diferentes comunidades, centros poblados, entre otros; para evitar los malos olores que causan los servicios sanitarios, el cual está conformado por tuberías que permiten la salida de las aguas usadas. Es, por ende, que se puede

decir que esta red brinda una facilidad de evacuación de las aguas negras a su destino final, donde serán tratadas mediante una red de tuberías, luego son llevados a plantas de tratamiento dónde serán procesadas y reutilizadas.

Según la SNV (2015), indica que la red de desagües son tuberías que permiten la salida de aguas residuales, a la vez eliminan los malos olores que hay en los aparatos sanitarios. El sistema de alcantarillado, cumple la función de retirar las aguas que ya ha sido utilizada por los ciudadanos y que están contaminadas, a estas aguas se les llama aguas residuales; asimismo, mediante esta red también sirve para evacuar las aguas pluviales. El alcantarillado es considerado como un servicio básico, pero, sin embargo, aún existen centros poblados o comunidades que no cuentan con este medio, lo que causa problemas sanitarios. Por lo tanto, se puede decir que esta red es un sistema de conductos llamados alcantarilla las cuales se encuentran enterrados e instalados en el centro de las calles y conectados con los servicios domiciliarios.

2.2.14. Recolección de basura:

Según Agustí, F. (2006), menciona, que uno de los problemas fundamentales que hoy en día existe en la actividad turística es la acumulación de basura, el cual hace apreciar un aspecto no muy agradable a los visitantes, poniendo en riesgo la salud y la contaminación del medio ambiente. Es por ello, que se debe de limpiar, recolectar la basura, evitar arrojar desperdicios a las calles, recurso y/o los atractivos, etc. Para ello, deben concientizar y capacitar a los pobladores y al personal del atractivo turístico para que realicen el buen manejo de la recolección de los residuos sólidos. De igual manera, se debe contar en el lugar turístico con tachos de basura de acuerdo a su material de descomposición y a la vez brindarles información a los turistas sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

Para las autoras Sáez, A & Urdaneta, J. (2014), menciona que el manejo de recolección de basura, está compuestos por desechos que las personas botan debido a que están descompuestos o rotos, entre ellos están los residuos domésticos, empresas comerciales, instituciones y de algunas fuentes industriales. Es, por ende; que es primordial que se realice el recojo de desperdicios si no se estaría poniendo en riesgo la salud de la población, ya que se pueden presentar diferentes enfermedades, además de lesiones e infecciones ocasionadas por objetos punzo cortantes y la contaminación ambiental ocasionada por la quema de basura. La importancia que tiene la recolección de basura es que brinda a la comunidad un ambiente saludable, libre de bacterias, gérmenes, desperdicios, etc.

2.2.15. Salud:

Según los autores Ruíz, M; Jiménez, R. & Márquez, M. (1994), hacen mención, que es visto como un binomio de interacción constante para brindar la protección de la vida del visitante. Los servicios de salud están conformados por hospitales, clínicas y puestos de salud, los cuales son tratados por el gobierno y por el sector privado de turismo y salud. Cerca del atractivo o recurso, se debe de contar con un hospital o posta médica el cual brinden los primeros auxilios de forma inmediata, estos centros deben estar en buenas condiciones, totalmente equipadas, con personas altamente capacitadas, ya que pueda existir alguna emergencia que tenga el turista o algún poblador.

Según el autor Agustí, (2006), nos dice; que los centros de salud son establecimientos que brindan los servicios y cuidado básico. Asimismo, se encarga de desarrollar las actividades de prevenir, rehabilitar y diagnosticar la recuperación. Los centros de salud son lugares más pequeños que los hospitales, estos pueden contar con elementos y recursos básicos para realizar curaciones, pero no cuentan de grandes equipamientos tecnológicas, ni de espacios complejos. El fin primordial de estos centros es brindar la atención rápida ante cualquier circunstancia de salud que deben ser tratadas.

2.2.16. Energía

La SNIP (2015), indica que la energía es el motor que hace marchar al mundo, ya que sin esto no contaríamos con luz, ni con calefacción o aire acondicionado, no podríamos mirar la televisión, ni desplazarnos en coches o autobuses. Mientras, la energía sea obtenida por fuentes limpias, esta tiene la ventaja disminuir el consumo de combustibles fósiles, beneficiando así el ahorro económico, como también reduce los problemas de suministro y almacenamiento de combustible, reduciendo la producción de contaminantes. De igual manera, dicho autor señala que se debe de usar de modo responsable, para que se pueda contar con más prestaciones de servicios y sin la necesidad de consumir mucha energía.

Según la SNV (2015), explica que con el paso del tiempo las personas han empezado a crear diferentes tecnologías, permitiendo transformar los recursos en energía, logrando de esta manera la energía renovable el cual se obtiene por fuentes naturales, las cuales se utilizan en casa, negocios, oficinas, vehículos, etc. También, se puede hallar los recursos que no son renovables como el petróleo, gas y el carbón, siendo estas fuentes la causa principal de la contaminación ambiental, ya que por medio de la combustión se genera humo y gases que son tóxicos. Por lo tanto, se manifiesta

que la energía es significativa en nuestras vidas, ya que gracias a esta se pueden usar aparatos y maquinarias que nos facilitan la vida.

2.2.17. Red eléctrica:

Según SNIP (2015), menciona que la energía eléctrica es la conexión que se da por una red pública a las viviendas, el cual tiene un costo accesible por la adquisición de estos servicios, este medio se transforma en un servicio básico, llegando a servir para el bienestar y desarrollo de la población. Sin este medio no se obtendría iluminación, ni calefacción o aire acondicionado, no podríamos observar la televisión, ni desplazarnos en medios de transporte. Es por ello, que cuando se genera electricidad, esta es transmitida y distribuida a los consumidores. Por lo tanto, se puede decir que la red eléctrica es uno de los servicios más importantes que ayuda al progreso del país y beneficia a las personas a mejorar de calidad de vida.

La SNV (2015), explica que es una red conectada que tiene la intención de abastecer energía desde los proveedores hasta los consumidores, esta se ha convertido en un servicio básico para la actividad económica y el desarrollo humano. Lo que se pretende mediante la red eléctrica es mejorar las condiciones de vida. La electricidad en la comunidad se revela, a través de alumbrado público, parques, autopistas, túneles, carreteras, etc. Con el fin de brindar seguridad a los transeúntes con una mejor luminosidad para los vehículos que están transitando en horas nocturnas. Estas redes tienen como ventaja que no contaminan el medio ambiente, se da por el cableado y permite su accesibilidad a los lugares más lejanos.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación:

El enfoque que se utilizó en la presente tesis es de tipo mixta. Para Hernández, R. (2014), menciona que los métodos mixtos son el proceso de recolectar y analizar los datos de manera cuantitativos y cualitativos.

Esta tesis es de tipo aplicada, para Gómez, S. (2012), indica que es la aplicación real del método y la investigación, en cual se pretende indagar y obtener información importante sobre el problema, además, se utilizaron instrumentos los cuales fueron puestos en práctica en un determinado lugar y luego poder realizar la investigación.

El nivel es de tipo descriptivo, para Hernández, R. (2014), manifiesta que se busca investigar fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; para luego poder detallar estas manifestaciones.

3.2. Diseño de investigación:

El diseño de esta tesis es no experimental, ya que se percibió el problema tal y como se encuentra, para que luego se realice su respectivo análisis. Hernández, R. (2014).

Es un diseño transversal, ya que recolectó los datos en un determinado lugar y en un solo momento. Hernández, (2014).

3.3. Población, muestra y muestreo:

“Es el conjunto de población que se va a tomar en cuenta para algún estudio (cuantificado)” Gómez, S. (2012).

Población 1: Se entrevistó a dos Guardaparques del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

- Jorge Paico de la Cruz.
- José Paucar Cotrina.

Población 2: Estuvo conformada por aquellos visitantes que acudieron al RVSL.

Muestra:

Para saber el número de las encuestas que se ha aplicado, esta información ha sido obtenido por MINCETUR, siendo el tamaño de la población 833 visitantes que han acudido al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, durante el año 2017.

“Es un grupo de personas que se toma de la población, para estudiar y someterlos a un método estadístico” Tamayo, M. (2003).

Mi instrumento para la recolección de datos fueron aquellos visitantes que acudieron al RVSL.

Para calcular la muestra se tomó en cuenta la siguiente fórmula:

Z= intervalo de confianza al 96% (1.96)

p= probabilidad de figurar en la muestra (50% probabilidad de éxito)

q=50% probabilidad de fracaso

E= margen de error (5% =0.05)

N= números de visitantes que acudieron al refugio (833)

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

$$n = \frac{833(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(833-1) (0.05)^2 + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = \boxed{263}$$

Muestreo:

Para Gómez, S. (2012), hace mención que el muestreo es un mecanismo que tiene un importante valor en la investigación, el investigador se encarga de seleccionar las unidades representativas para que se obtenga datos que les permitirán recolectar información de la población que se está investigando.

El muestreo fue de tipo probabilística aleatorio, donde dicho autor hace mención que; el muestreo aleatorio es un elemento común en el cual se puede llegar a obtener una muestra representativa, ya que cualquier individuo puede ser elegido al igual que otro de su población.

3.4. Criterios de selección:

Para la aplicación de la entrevista se seleccionó a dos Guardaparques que trabajan en el Refugio de vida Silvestre de Laquipampa, ya que ellos tienen un mayor conocimiento sobre situación actual del refugio.

Para la aplicación de las encuestas se seleccionaron a aquellos visitantes mayores de 18 años que acudieron al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa durante los meses de octubre y noviembre.

3.5. Operacionalización de variables:

Tabla N° 1 Operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB-INDICADORES	INSTRUMENTOS
Infraestructura Turística Boullón, R. (2006).	Transporte	Terrestre	Red de carreteras	CUESTIONARIO ENTREVISTA
			Servicios para el automotor.	
			Servicios para el turista (sanitarios, cafeterías, restaurantes)	
			Señalización	
			Servicios de transporte.	
			Terminales autobuses.	
			Telefonías	
	Comunicaciones	Internet	Fija	
			Correos	
		Redes sociales.		
		Oficinas de información	Casetas	
			Paneles	
	Sanidad	Red de agua	Pozos de agua	
			Cañería	
			Dispensadores de agua	
		Red de desagües	Aguas negras.	
			Pluviales.	
		Recolección de basura	Tachos de basuras según desperdicio	
			Limpieza del recorrido	
			Recojo de desperdicios	
Salud		Primeros auxilios.		
		Hospitalización. Postas		
Energía	Red eléctrica	Alumbrado público.		
		Paneles solares		

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la aplicación de las encuestas se procedió a realizar una pequeña encuesta piloto en el cual se pretendió medir el grado de confiabilidad con el método del Alfa de Cronbach, para luego pasar a realizar la validación de los instrumentos por expertos.

Las técnicas que se usaron en esta investigación para la recaudación de información fue la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario, que consistió en responder las preguntas que se elaboraron las cuales fueron 25 preguntas de tipo escala Likert y tres preguntas con alternativas, permitiendo así recolectar datos de los visitantes que acudieron al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

Otra técnica que se empleó fue la entrevista, teniendo como instrumento la guía de entrevista, las cuales estuvieron conformadas por 12 preguntas y dirigidos a los trabajadores del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

3.7. Procedimientos:

Para la aplicación de los instrumentos se asistió al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa por tres fines de semana, para ello, se tuvo que coger carro a las 7am en el terminal Epsel hasta la ciudad de Ferreñafe, de ahí se tomó otro carro que iba a Incahuasi, el cual se llegó a las 10:30. Luego de 1 pm a 4 pm se realizó la aplicación de las encuestas a los visitantes que acudieron al recurso, asimismo se realizó la aplicación de la entrevista a dos de los Guardaparques. Dichos instrumentos estaban orientados sobre las propuestas de mejora y la problemática actual en la que se encuentra el RVSL con respecto a su infraestructura turística. El único inconveniente que se tuvo era la escasa movilidad para retornar a Ferreñafe, ya que los carros que venían de Incahuasi pasan cada hora.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

Para realizar el proceso de información cualitativa, se acudió de manera personal al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, donde se entrevistó a dos Guardaparques, grabando dicha entrevista para luego proceder a redactar en Word, mientras que para la información cuantitativa se realizó una data en Excel, el cual se utilizó para pasarlo a través del software estadístico SPSS, arrojando los gráficos con sus respectivos porcentajes y así obtener los resultados.

Matriz de consistencia:

Tabla N° 2 *Matriz de consistencia*

Problema Principal	Objetivo Principal	Variable		
¿Cuál es la propuesta de mejoramiento de infraestructura turística para el Refugio de Vida Silvestre de Laquipampa?	Realizar una propuesta de mejoramiento de infraestructura turística en el Refugio de Vida silvestre de Laquipampa.	Infraestructura Turística		
	Objetivos Específicos	Dimensiones	Indicadores	Sub-Indicadores
	Evaluar la red de transporte actual de la infraestructura turística del RVSL.	Transporte	Terrestre	Red de carreteras Servicios para el automotor Servicios para el turista (sanitarios, cafeterías, restaurantes). Señalización. Servicios de transporte. Terminales de autobuses.
	Evaluar los servicios de comunicaciones actual de la infraestructura turística del RVSL.	Comunicaciones	Telefonía Internet Oficinas de información	Móvil Fija Correos Redes sociales Casetas Paneles
Evaluar la red de sanidad actual de la infraestructura turística del RVSL.	Sanidad	Red de agua	Pozos de agua Cañería Dispensadores de agua Aguas negras.	

		Red de desagües	Pluviales
			Tachos de basura según desperdicio.
		Recolección de basura	Limpieza del recorrido.
			Recojo de desperdicios.
			Primeros auxilios
		Salud	Hospitalización
			Postas
	Energía	Red eléctrica	Alumbrado público
			Paneles solares
Diseño y Tipo de Investigación	Población, Muestra y Muestreo		Procedimiento y Procesamientos de Datos
El diseño es no experimental y de tipo aplicada.	Población 1: Se entrevistó a dos Guardaparques del RVSL. Población 2: Encuestas a visitantes que acudieron al RVSL. La muestra fue de 263. Y el muestreo se realizó de forma aleatoria.		Se acudió al RVSL donde se aplicaron las encuestas a aquellos visitantes que concurrieron a dicho refugio. Asimismo, se realizó entrevista a dos trabajadores del recurso (Guardaparque). Las preguntas fueron elaboradas y orientadas sobre la infraestructura turística en el que se encuentra el RVSL.

Fuente: Elaboración propia

3.9. Consideraciones éticas

Según los autores Avanzas, P; Bayes-Genis, A; Pérez de Isla, L; Sanchis, J. & Heras, M. (2011), se debe de tener en cuenta diferentes series como:

- La honestidad desde el momento que se propone, se hace y se presenta los datos de una determinada indagación.
- Detalla con exactitud los aportes de los publicistas a las propuestas de investigación y/o sus resultados.
- Se debe de ser transparentes en los diferentes conflictos con interés.
- Proteger a los participantes que ayudan en la investigación como son en los casos que se aplican en las encuestas.
- El cumplir los compromisos que existe entre el investigador y las personas partícipes de la indagación.

A la vez, dichos autores mencionan sobre la falsificación o el plagio desde el momento en que se propone, para luego llevar a cabo la indagación, así como en la publicación de los resultados.

- Elaborar está relacionado con indagar datos para luego considerarlo en la tesis.
- Adulterar es alterar los materiales que se está investigando o algunos de los procesos que intervienen, así como la olvido algunos datos de forma en que los resultados de la investigación no son específicos de la indagación elaborada.
- Copiar está relacionado con el derecho de apropiarse de procesos sin hacer mención debida de esa persona.

IV. Resultados y discusión

Tabla N° 3 Resultados demográficos.

Pregunta	Porcentaje mayor	Porcentaje menor
Sexo	61.22% (Masculino)	38.78% (Femenina)
Edad	89.73% (18-30)	0.38% (41-50)
Estado civil	80.99% soltero (a)	19.01% (Comprometido)
Grado de instrucción	80.99% (Educación superior)	19.01% (Trabajador)

Fuente: Elaboración propia.

De las personas encuestas que acudieron al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa entre los meses de octubre y noviembre, el 61.22% corresponden al sexo masculino, mientras que un 38.78%

corresponden al sexo femenino. En cuanto a las edades, un 89.73% de las personas encuestadas se encuentran entre los 18 a 30 años y un 0.38% oscilan entre los 41 a 50 años, siguiendo con los resultados, el 80.99% de los encuestados son de estado civil solteros, mientras que el 19.01% son comprometidos. Con respecto al grado de instrucción existe un 80.99% de personas que son estudiantes con educación superior y un 19.01% son trabajadores.

Objetivo 1: Evaluar la red de transporte actual de la infraestructura turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

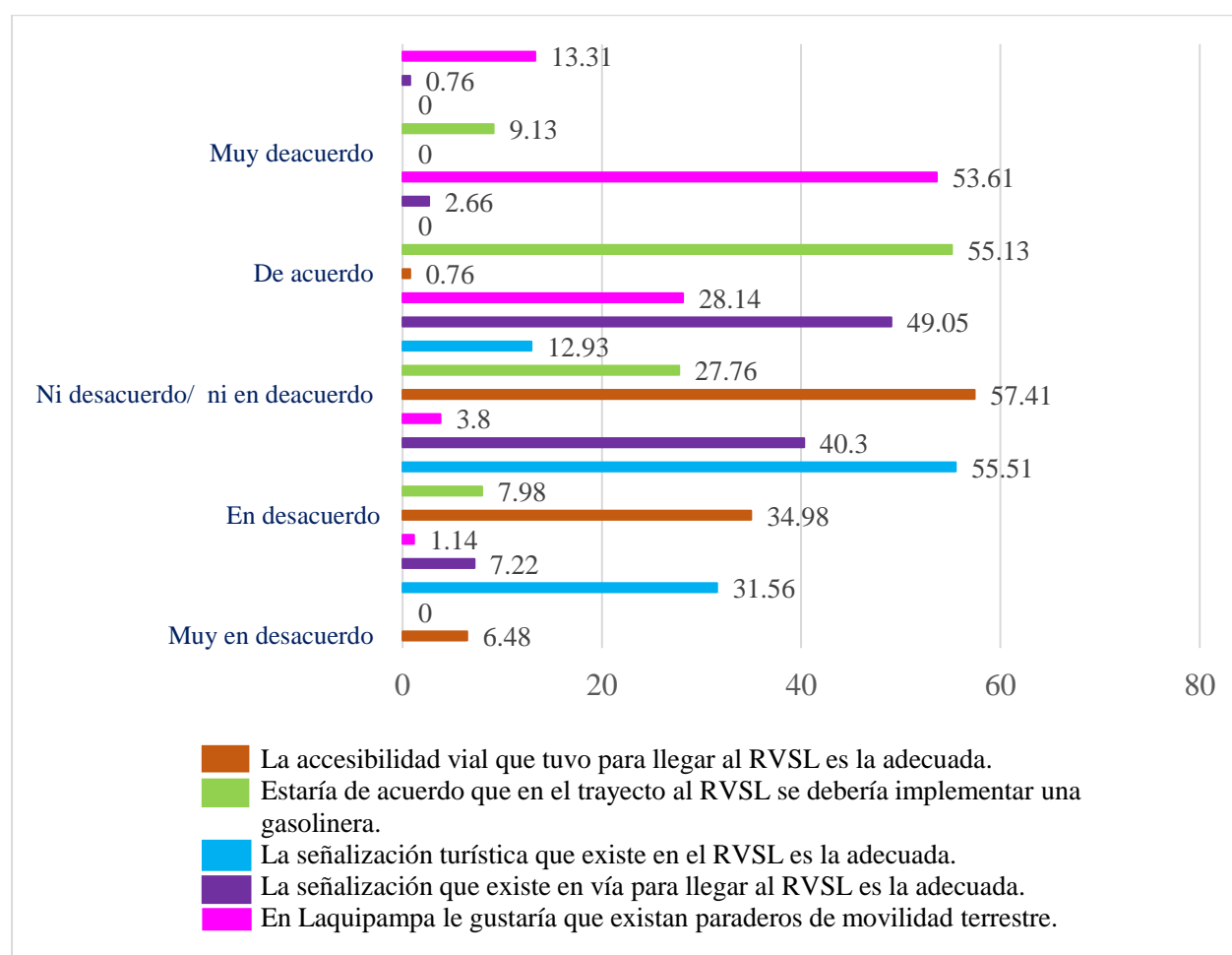


Figura N° 1: Dimensión de transporte

Fuente: Elaboración propia.

Existe un alto número de porcentaje de 57.41 % de los encuestados que indicaron que están en ni desacuerdo/ ni en de acuerdo con respecto al tema de accesibilidad vial para llegar al RVSL, puesto que la carretera para acudir a dicho lugar está pavimentada solo hasta la ciudad de Batán

Grande, luego se sigue por una trocha carrozable, lo cual resulta muy incómodo para los visitantes, pues el camino está lleno de desniveles y agujeros, además que es estrecho. Asimismo, se ha evidenciado según los resultados que existe un 0.76% que están de acuerdo con la accesibilidad vial. Sin embargo, hay un 0.76% de los visitantes que están en muy de acuerdo con la señalización vial, esto se debe porque existen paneles grandes, pero no tienen un adecuado mantenimiento.

¿Cuál es el mejor servicio que ha adquirido usted, durante su estadía en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?

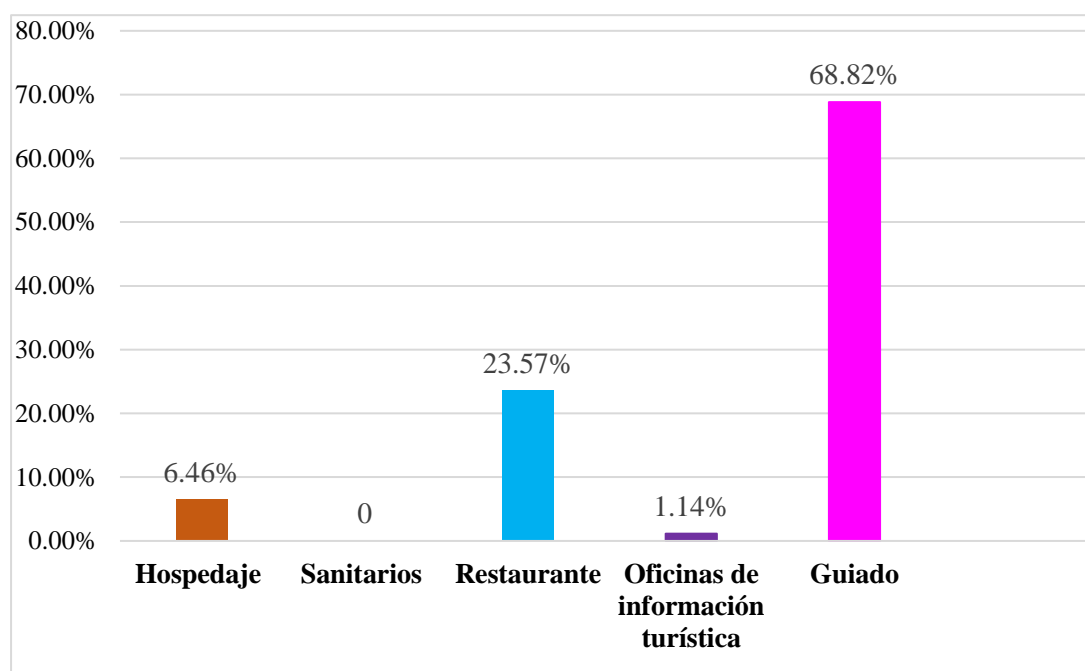


Figura N° 2: ¿Cuál es el mejor servicio que ha adquirido usted, durante su estadía en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?

Fuente: Elaboración propia.

Existe un 68.82% de los encuestados indicaron que uno de los mejores servicios que adquirieron en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa ha sido el guiado, esto se debe a que los Guardaparques tienen un buen trato con el visitante, sin embargo, por otro lado, se ha evidenciado que un 1.14% de los visitantes que indicaron que la oficina de información turística es el mejor servicio que adquirieron.

¿Qué medio de transporte utilizó usted para poder llegar al RVSL?

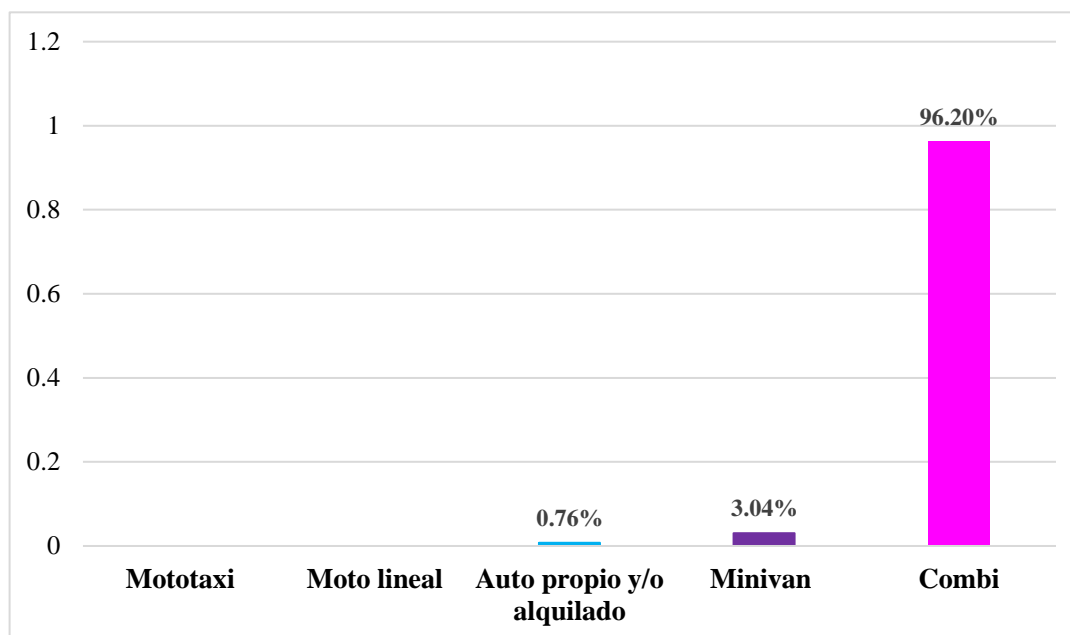


Figura N° 3: ¿Qué medio de transporte utilizó usted para poder llegar al RVSL?

Fuente: Elaboración propia.

Existe un alto porcentaje de 96.20% de las personas encuestadas indicaron que el tipo de transporte que utilizaron para acudir al RVSL, es la combi, ya que este es el medio más accesible para poder transportarse en las diferentes localidades de la sierra de Ferreñafe, sin embargo, también se evidenció un bajo porcentaje de 0.76% de los encuestados los cuales indicaron que se transportaron en vehículo propio o alquilado, según lo manifestado esto es debido a que consideran que es una manera de economizar, además de que han tenido conocimiento sobre la escasa de movilidad para retornar a su destino.

Tabla N° 4 Entrevista

Preguntas	Jorge Paico de la Cruz	José Paucar
¿Cómo la falta de pavimentación de la carretera afecta la concurrencia de los visitantes al RVSL?	La carretera está en mal estado desde el fenómeno del niño costero cuándo se dio este suceso se pasaba en huario, el puente no existía, sin embargo, cuando lo construyeron desbarataron el huario, pero si se camina partes bien y partes que aún están mal.	Como ustedes han podido observar la carretera no está pavimentada, lo cual genera incomodidad a aquellas personas que deciden visitar el refugio, ya que tienen que soportar los baches; además la carretera ha empeorado desde el fenómeno del niño costero, donde hubo derrumbes

	Hay una cascada en Puchaca llamada piedra lisa, por motivo de los caminos que no están bien, pues no se llega a concurrir a dicho lugar.	y aun las autoridades no realizan el retiro completo de las piedras que se encuentran en el camino.
¿Existe algún proyecto de pavimentación de carreteras para tener una mejor accesibilidad al RVSL?	No se tiene ningún plan, por parte de la municipalidad, esta entidad no ayuda en nada. Pero si se ha llegado a pedir por medio de una solicitud que ayuden para ampliar el camino lo cual hasta hoy en día no realizan nada, es por ende que no demuestran interés para mejorar este problema. Nosotros como Guardaparques estamos realizando mejoras poco a poco para el refugio, realizamos puentecitos con árboles para el traslado, sin embargo, no para los visitantes, pues muchos tienen miedo pasar por ahí.	Actualmente no se cuenta con un proyecto sobre la pavimentación, pero sería una buena opción que las autoridades pongan cartas en el asunto, el cual sería un beneficio para el recurso y para la población, ya que tanto los visitantes como los pobladores tendrían una mejor accesibilidad.
¿Usted cree que los establecimientos de alojamiento y de alimentación, están acondicionados para brindar un buen servicio al visitante? ¿Por qué?	Si, tanto los hospedajes como restaurantes están acondicionados para brindar un buen servicio al visitante, además el refugio ofrece el servicio de camping donde pueden acampar y pernoctar, además en el mismo camping hay cuartos que sirven para alquilar a los visitantes.	Los establecimientos de restaurante y hospedaje si están acondicionados, ya que saben que esto es una importante fuente de ingresos económicos, aunque algunos de estos establecimientos están contruidos a base de adobe y yeso, igual brindan un servicio de calidad al visitante.
¿La señalización con la que actualmente cuenta el refugio es eficiente para el guiado del visitante?	No, ya que no hay muchos carteles de señalización, además que no se cuenta con rutas o mapas. Es por ello; que se debe de adquirir el servicio de guiado, ya que los visitantes están expuestos a perderse.	Definitivamente no es suficiente, ya que existen casos que el visitante decide ingresar al refugio sin conocer y sin guía, pues con la escasa señalización, para el visitante le es difícil llegar al lugar que desea visitar, ya que no se cuenta con una señalización adecuada. Además, que

		el biólogo no permite que ingresen personas sin guía, ya que estos suelen dejar basura y llevarse plantas del refugio, lo cual no está permitido.
¿Cómo se lleva a cabo el manejo de la señalización turística en el RVSL?	Eso es depende del biólogo ya que él determina en qué lugar se va a colocar la señal.	Aquí se toma en cuenta lo que asigne el biólogo, ya que es la única persona que indica en donde se debe de colocar las señales dentro del refugio.
¿Existe algún proyecto para la implementación de paraderos de movilidad terrestre?	No existe ningún proyecto, lo único que puede hacer el visitante cuando quiere regresar a su destino, es esperar los carros que bajan de Incahuasi, pero estos suelen pasar cada media hora o cada hora, más no pasan seguidos.	Las autoridades competentes no toman en cuenta este refugio como un lugar turístico y no han implementado un terminal ni han mejorado el camino a dos carriles para garantizar seguridad de vehículos y las personas.

Fuente: Elaboración propia

Ambas personas entrevistadas manifestaron que el RVSL no cuenta con el apoyo de la municipalidad de Ferreñafe, lo cual está mal, ya que como una entidad del estado tienen el deber de ayudar a mejorar el acondicionamiento de su infraestructura, pues actualmente la carretera no está del todo asfaltada y estas son muy angostas, es por ello, que se debe de ampliarla, además de implementar un paradero en Laquipampa. Asimismo, se cuenta con una escasa señalización dentro del refugio, lo cual también debe ser implementada para mejorar la accesibilidad del visitante dentro del refugio. Es por ello, que se deben de mejorar estos aspectos para brindar un adecuado servicio al visitante.

Objetivo 2: Evaluar los medios de comunicaciones actual de la infraestructura turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

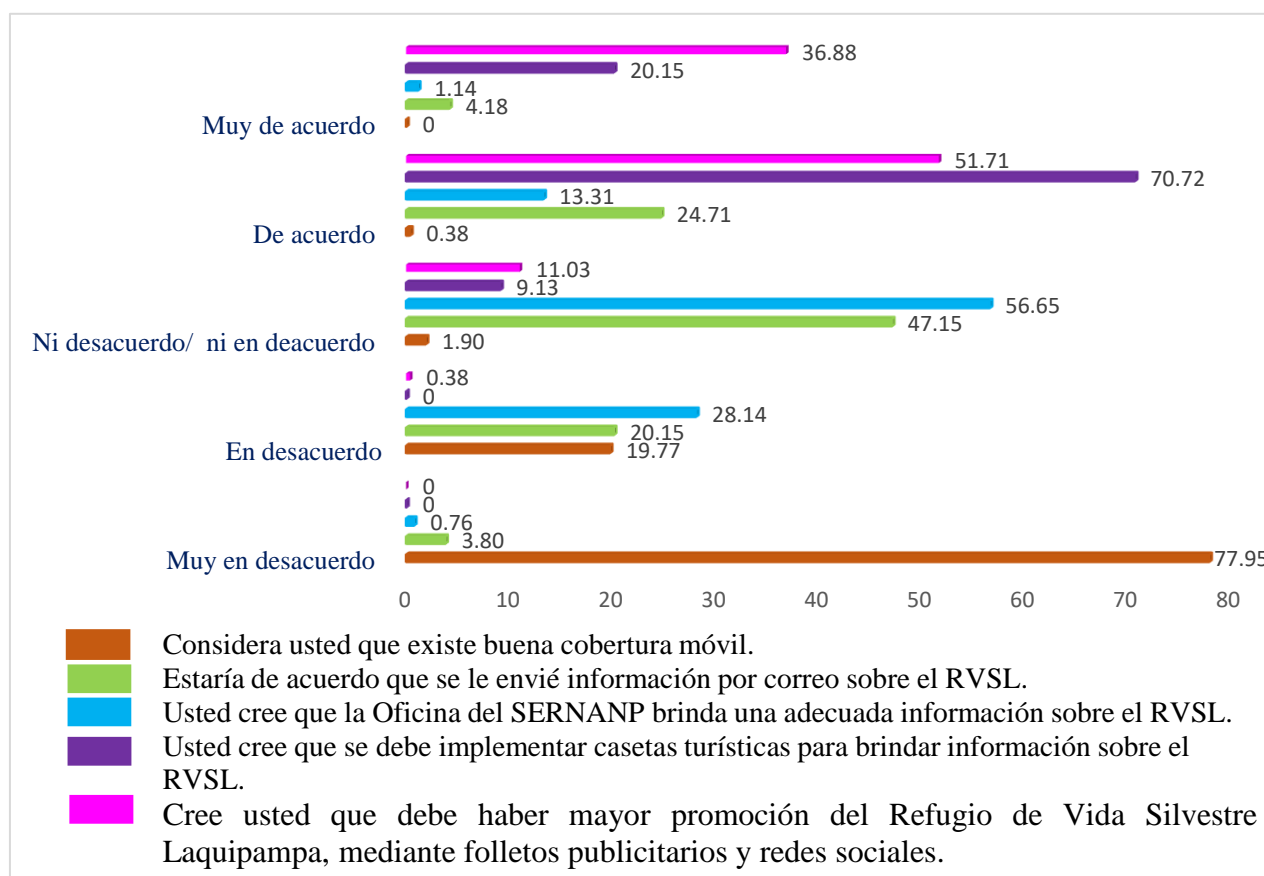


Figura N° 4: Dimensión de comunicaciones

Fuente: Elaboración propia.

El 77.95% de los encuestados indicaron que están en muy desacuerdo con respecto a la cobertura móvil, esto se debe que en Laquipampa no se cuenta con una antena o torre de telefonía, además que existe cerros que obstruyen la señal, pero a la vez hay un 0.38% que están de acuerdo con la cobertura móvil. Por otro lado, con respecto al sub indicador de promoción del refugio, existe un bajo porcentaje de 0.38% de los encuestados que han indicado que están en desacuerdo sobre realizar la promoción del refugio mediante folletos publicitarios y redes sociales.

¿Cómo se enteró usted sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?

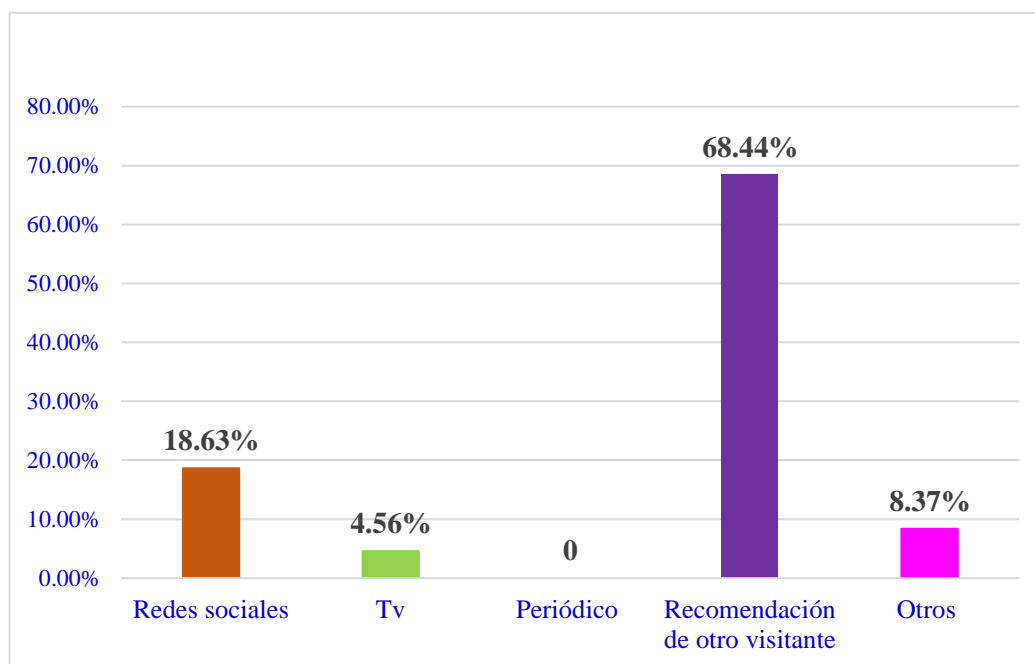


Figura N° 5: ¿Cómo se enteró usted sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?

Fuente: Elaboración propia.

Existe un 68.44% de personas encuestadas que indicaron que se han enterado sobre el RVSL por recomendación de otro visitante, esto se debe a que familiares o amigos han acudido a este lugar y han tenido una buena experiencia, de igual manera se ha evidenciado que hay un 4.56% de personas que se han enterado del refugio por medio de la televisión.

Tabla N° 5 Entrevista

Preguntas	Jorge Paico de la Cruz	José Paucar
¿Cuentan con materiales informativos sobre las nuevas especies que se han descubierto?	No se cuenta con materiales informativos sobre las nuevas especies, el único método que realizamos es la colocación de cámaras en zonas donde transitan y es ahí donde se monitorea a todos los animales.	Actualmente solo se cuenta con información de los animales ya conocidos, en el caso de las nuevas especies el proceso de reconocimiento demora, ya que se tiene que indagar a qué familia pertenece cada una.
¿Cuentan con una página web oficial donde promocionen y brinden información sobre el refugio?	Actualmente no se cuenta, en Chiclayo había un joven que tenía su oficina y venía al refugio con los turistas, pero hoy en día ya no viene el chico	No se cuenta con ninguna página web, pero son los mismos visitantes quienes hablan sobre sus experiencias en el refugio, la cual esto se ha convertido como un método de promocionar y dar a conocer el refugio.

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los resultados de la entrevista se evidenció que no cuentan con suficientes materiales de información sobre las nuevas especies, además no tienen una página web activa, esto hace que el refugio no pueda dar a conocer todos animales que se pueden visualizar, tampoco dar información sobre a qué familia pertenece cada especie; es por ello, que se recomienda crear una página web, la cual se encuentre activa y se posteen fotos e información sobre RVSL, para más atracción turística, también se deben realizar brochures.

Objetivo 3: Evaluar la red de sanidad actual de la infraestructura turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

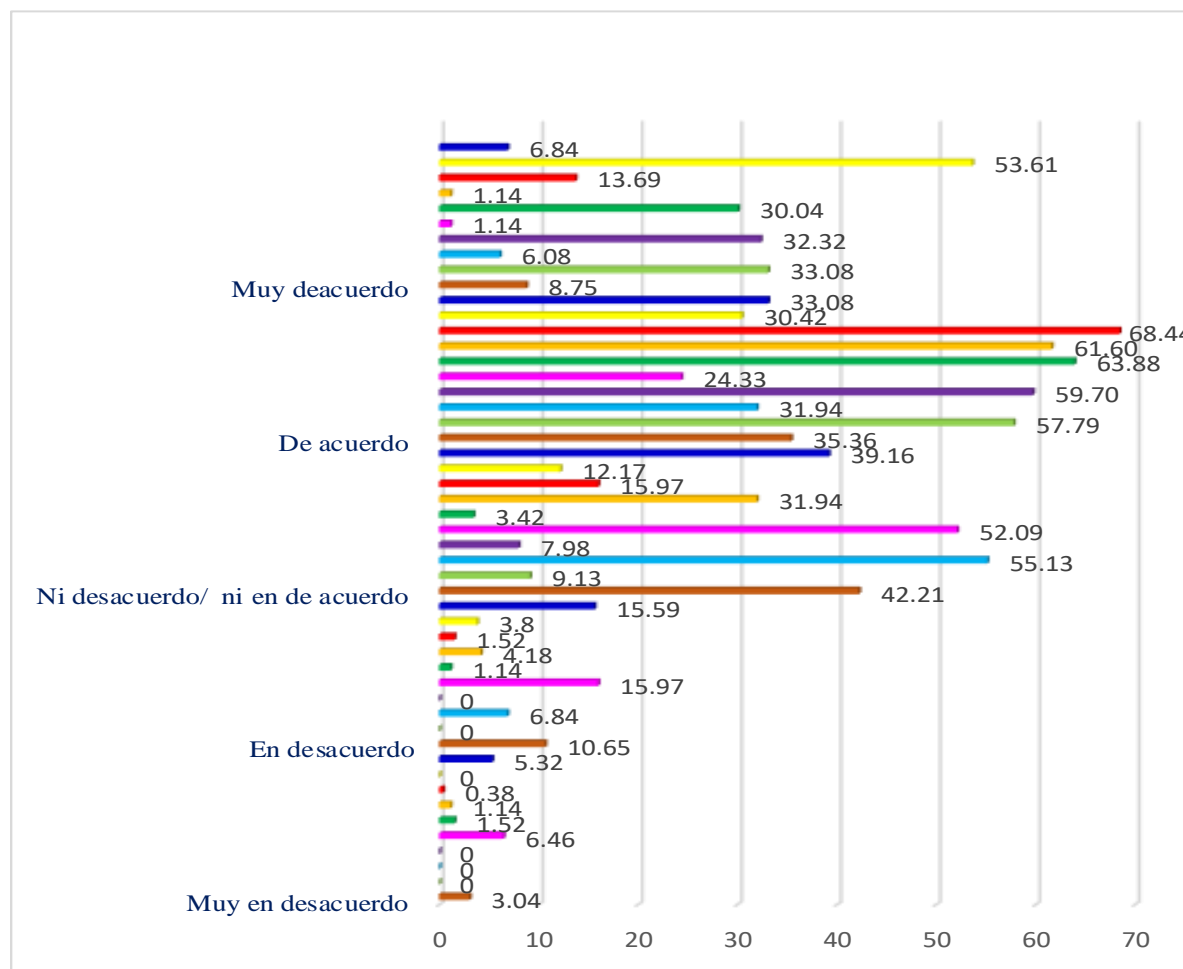


Figura N° 6: Dimensión de Sanidad

Fuente: Elaboración propia

- Usted está de acuerdo que el RVSL cuente con pozos de agua para el riego de cultivos.
- Está de acuerdo que en RVSL cuente con servicios de agua potable
- Considera usted, importante la existencia de dispensadores de agua (para el riego de cultivos) en el RVSL.
- Considera usted que las aguas residuales (desagüe) contaminan el medio ambiente.
- Considera usted que el sistema de alcantarillado en el RVSL es el adecuado.
- Usted cree que, en el refugio, se debe de implementar tachos de basura de acuerdo a su material de descomposición.
- Cree usted que el RVSL se encuentra en óptimas condiciones de limpieza.
- Cree usted que el personal de limpieza del RVSL realiza el recojo de desperdicios de manera adecuada.
- Usted está de acuerdo que el RVSL cuente con personal especializado en primeros auxilios.
- Usted considera que el centro de salud con el que cuenta Laquipampa, está en buenas condiciones para brindar los primeros auxilios a los visitantes.

Con respecto al sub indicador de limpieza, se identificó que existe un alto porcentaje de 68.44% de personas que indicaron que están de acuerdo con que el personal de limpieza del refugio realiza el recojo de desperdicios de manera adecuada, esto se debe a que como Guardaparques son personas que están involucradas con respecto a la limpieza del lugar, asimismo se evidenció que hay una bajo porcentaje que corresponde al 0.38% los cuales están en desacuerdo en cuanto al correcto recojo de desperdicios que realizan el personal de limpieza.

Tabla N° 6 Entrevista

Preguntas	Jorge de la Cruz	José Paucar
¿Se está haciendo un buen trabajo en cuanto al manejo de agua y el recojo de basura?	Claro que sí, orientamos a los turistas a que no dejen ninguna basura, todos tienen q recoger los plásticos, etc.	Con respecto al recojo de plásticos nosotros como Guardaparques tenemos la responsabilidad de mantener limpio el recurso, es por ello, que desde un inicio les recomendamos a los visitantes recolectar su propia basura, pero con respecto al manejo de agua esta es obtenida del río y no es potabilizada para el consumo.
¿Me puede decir que técnicas se está usando para reusar la basura?	Los pomos se los llevan a Chiclayo a vender y los que no vale se quema y así sucesivamente.	Bueno nosotros normalmente vendemos los residuos plásticos y los otros residuos lo quemamos, aunque esto perjudique al medio ambiente, pero es la única opción que tenemos.
¿Para el recojo de los desperdicios que hay dentro del refugio, se cuenta con un carro recolector de basura?	No se cuenta con carro recolector, es por ello, que nosotros mismos como Guardapaques tenemos que recoger la basura.	No hay un carro que lleve toda la basura que se acumula en el refugio, es por ello, que lo realizamos nosotros, ya que estamos al pendiente de la limpieza.
¿En caso de accidentes, se cuenta con un espacio para auxiliar a los visitantes? ¿Están equipados según las normas de seguridad?	No se cuenta con un lugar para auxiliar al visitante, solo la posta, pero si están equipadas, ahí hay una doctora que solo esta los días lunes, jueves y	Solo se cuenta con una posta que está cerca, pero no tenemos una doctora que este todos los días en el centro de salud y si en caso la herida es

	sábados, hasta hay días que están cerrados.	grave se le tiene que trasladar hasta la ciudad de Chiclayo.
--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Los Guardaparques deben de seguir orientando a los visitantes a no arrojar sus desperdicios dentro en el refugio, generando conciencia sobre la importancia del medio ambiente. Con respecto a las técnicas para reutilizar la basura, estas están mal ejecutadas, ya que como quemar la mayoría de residuos en el recurso, esto puede ocasionar algún incendio forestal, es por ello, que es fundamental que se deba de contar con un carro recolector de basura para evitar generar la acumulación de residuos sólidos y malos olores. Asimismo, se debe de contratar una doctora que permanezca todos los días en la posta de Laquipampa para brindar los primeros auxilios a los pobladores y visitantes.

Objetivo 4: Evaluar la red de energía actual de la infraestructura turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

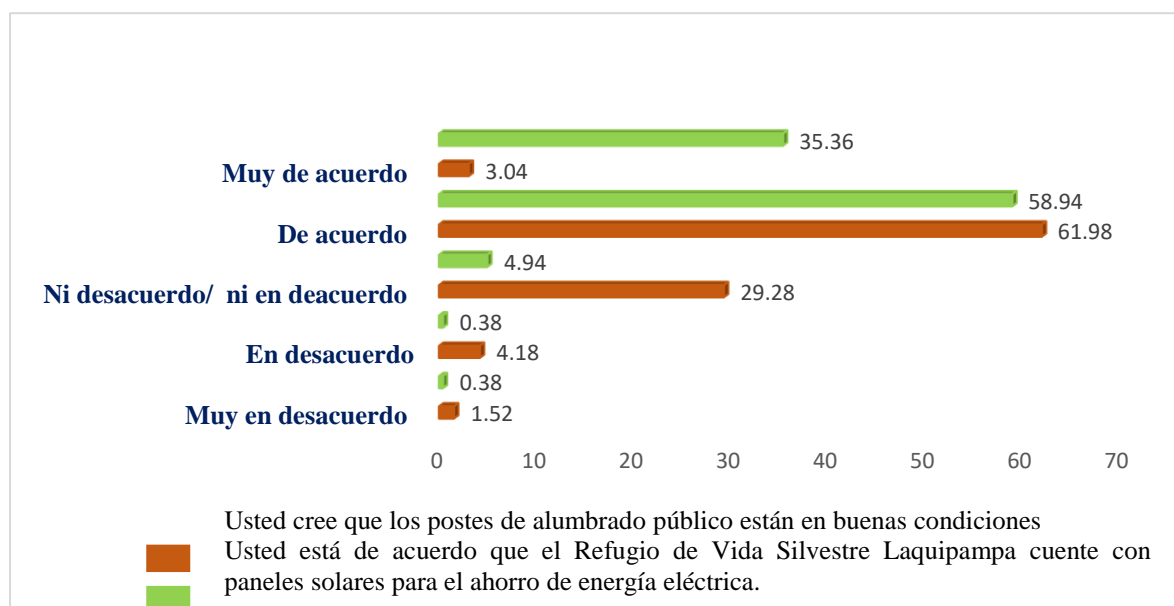


Figura N° 7: Dimensión de Energía.

Fuente: Elaboración propia.

Existe un alto porcentaje de 61.98% de los encuestados que indicaron que están de acuerdo con las condiciones en las que se encuentra los alumbrados públicos esto se debe al buen estado y adecuado mantenimiento que se les realiza cada cierto tiempo, sin embargo, hemos evidenciado según los resultados que existe un 0.38% que están en muy desacuerdo y en desacuerdo con la implementación de paneles solares en el refugio, esto se debe a que estas personas no toman conciencia sobre la importancia del ahorro de la energía solar.

Tabla N° 7 Entrevista

Preguntas	Jorge Paico de la Cruz	José Paucar
En cuanto al alumbrado público ¿Hace cuánto tiempo se ha dado mantenimiento a la electricidad?	Si le dan mantenimiento porque a veces hay días que no hay luz una o dos días y si estamos sin luz más días se tiene que ir a ver a ENSA de Ferreñafe.	Hasta donde tengo conocimiento le dan un mantenimiento básico cada cierto periodo, pero no es la adecuada, ya que, presenta fallas, por el cual se genera los apagones.

Fuente: Elaboración propia.

Si bien es cierto, se realiza mantenimiento al alumbrado público, pero esta es básica, es por ello, que ENSA de Ferreñafe debe de realizar un buen mantenimiento para que ya no se de los apagones y así no generar molestia tanto a los pobladores como a los visitantes que decidan pernoctar en Laquipampa.

V. Discusión

Según el objetivo general de la investigación es realizar una propuesta de mejoramiento de infraestructura turística en el Refugio de Vida silvestre de Laquipampa, donde se obtuvo como resultados por parte de los entrevistados quienes indicaron sobre deficiencias con respecto a las redes de transporte, comunicaciones, sanidad y energía, generando una problemática para el visitante, ya que no disfrutaban de un servicio adecuado el cual satisfaga todas sus necesidades, según Panosso, A. & Lohman, G. (2012), definen que la infraestructura turística está conformada por diferentes equipamientos cuya construcción es motivada por el interés turístico, en relación con Jovanovic, S. (2016), refiere en su artículo que es necesario e importante realizar inversiones para modernizar y mejorar el nivel de la infraestructura turística, siendo este un desarrollo que puede contribuir una mayor eficiencia en cuanto a la producción y distribución en los servicios turísticos, tal como nos menciona Bartra, Á. & Cortegana, M. (2018), quienes concluyeron en su estudio realizado se debe de mejorar la Infraestructura turística, cultural y productiva, para la valorización de los petroglifos del Cerro Mulato, mediante la realización de un proyecto arquitectónico, en conformidad con Cortéz, J., Henríquez, O. & Hernández, S. (2015), evidenciaron que en la Asociación de Productores de Piña del Salvador se debe de realizar una propuesta turística con el

cual se logrará dar un valor fundamental a las instalaciones de la finca, consiguiendo fortalecer la tradición y potencializando el desarrollo económico. Por lo tanto, ante lo evidenciado se puede decir que si no se tiene un adecuado acondicionamiento de la infraestructura turística y de los servicios que se ofrece, el visitante no estará satisfecho, es por ello que las principales entidades del estado como las municipalidades y entidades turísticas tales como la GERCETUR, entre otras, deben de poner cartas en el asunto y mejorar dichas problemáticas para que el visitante esté contento y desee retornar, a la vez se pueda generar ingresos económicos y así convertir el refugio en un potencial recurso turístico del departamento de Lambayeque.

Con respecto al primer objetivo específico se basó en evaluar la red de transporte actual de la infraestructura turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, en los resultados obtenidos se logró identificar que uno de los mejores servicios que hay en dicho lugar es el guiado, siendo los Guardaparques los que brindan una buena atención de manera cálida y respetuosa al visitante, para acudir a dicho refugio se utiliza el medio de transporte público, ya que este medio llega a las partes altas de la serranía de Ferreñafe sumado a esto existen una serie de deficiencias con respecto a la falta de implementación de una gasolinera, escasa señalización turística y vial y la falta de existencia de paraderos de movilidad terrestre para retornar a su destino, estos problemas no favorecen al recurso, ya que el visitante no puede desplazarse de una manera cómoda y adecuada, tal como menciona Castaño, V. & Valencia, A. (2016), quienes indican que el transporte está relacionado con el turismo, el cual sirve para el desplazamiento de alguna persona hacia el lugar turístico, para ello se debe de contar con un adecuado acceso, ya que el turismo se ha transformado en una elemento económico y rentable, de igual manera para Salazar, D. (2016), plantea en su estudio que en el Jardín Botánico se deben de realizar coordinaciones con la municipalidad o directores del ministerio de turismo para resolver el mejoramiento de la accesibilidad terrestre y señalizaciones, ya que estas son entidades que pueden ayudar a tener un adecuado acondicionamiento, en concordancia con Chang, B. & Moreira, M. (2019), en su estudio evidenciaron que el municipio de Jama deberá pavimentar las calles y a la vez implementar señalización para mejorar la infraestructura vial en el Malecón del sector Don Juan del Cantón Jama de igual manera para López, D., Martínez, k. & Rivas, S. (2017), en su investigación proponen la implementación de un programa de señalización ecoturística el cual permitirá promover el área natural, para que se capte mayor afluencia de visitantes. Ante lo evidenciado, se

puede decir que se debe de contar con una adecuada red de transporte, para que el visitante tenga una mejor accesibilidad dentro y fuera del recurso.

En cuanto al segundo objetivo específico se basó en evaluar la red de comunicaciones actual de la infraestructura turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, se evidenció que en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa no hay buena cobertura móvil, esto se debe a que no se cuenta una torre o antena de telefonía, además de la presencia de cerros y vegetaciones que obstruyen la señal, con respecto a la información sobre el refugio, existen personas que sí les gustaría recibir información del recurso por correo electrónico, así como otras personas que creen que no es necesario, ya que muy poco suelen utilizar este medio, asimismo tenemos que la oficina del SERNANP brinda una no tan adecuada información sobre el refugio, actualmente al refugio no se le realiza ningún tipo de promoción turística, es por ello, que se debe de tener en cuenta realizar promociones por medio de folletos o redes sociales, ya que las personas que acuden a este lugar es porque algún amigo o familiar ha tenido una buena experiencia y se los ha recomendado, para la DIRCETUR (2009), indica que el propósito de las comunicaciones es brindar una adecuada información, por medio de la publicidad como los posters, radio, tv, redes sociales, etc. Además, contribuye al capital de marca, fijándola en la memoria y transmitiendo imagen de marca, esto tiene relación con Mendoza, V. (2018), quien concluyó que los medios de comunicación tales como las redes sociales, la página web, folletos, etc., son elementos que más suelen utilizar los visitantes, esto sería un medio adecuado que serviría para ampliar el número de flujo de visitantes turísticos en el distrito de Pueblo Libre, en concordancia con Salazar, D. (2016), quien en su investigación evidenció que en el Jardín Botánico existe poca concurrencia de personas por la escasa promoción del lugar por redes sociales, siendo los profesores de escuela las únicas personas que llevan a sus alumnos ha dicho lugar, de igual manera tenemos para López, D. Martínez, K. & Rivas, S. (2017), identificaron mejorar la promoción del Parque Walter Thilo Deininger para que pueda ser visitado tanto por turistas nacionales como extranjero y así desarrollar un adecuado ecoturismo, asimismo tenemos que para Mero, R. (2017), en su investigación propuso realizar capacitaciones a aquellas personas que brindan información sobre el Cantón Puerto López. Ante lo evidenciado se puede manifestar que las comunicaciones son fundamentales en el turismo porque ayuda a efectuar la difusión, promoción y comercialización de algún atractivo o recurso turístico, ya que por estos medios se pretende brindar una adecuada información.

Con respecto al tercer objetivo específico se basó en evaluar la red de sanidad actual de la infraestructura turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, en los resultados obtenidos se logró identificar que no se cuenta con agua potable, ya que todos los pobladores adquieren agua del río para sus consumos y esto es un gran problema porque están propensos a tener enfermedades digestivas poniendo en riesgo las vidas de los pobladores y de los visitantes, asimismo el recurso no cuenta con dispensadores para el riego de las plantas, siendo esta una alternativa para el abastecimiento de agua y así las plantas puedan crecer de forma adecuada, aumentando la diversidad de la flora dentro del refugio dando una nueva perspectiva a los visitantes, a la vez existe un inadecuado sistema de alcantarillado para los desperdicios de las aguas residuales, sumado a estos problemas tenemos que dicho recurso no cuenta con suficientes tachos de basura para que los visitantes puedan arrojar sus desperdicios, pero a pesar de esto, los Guardaparques del refugio realizan un correcto recojo de basura, es por ello que el recurso se encuentra en óptimas condiciones de limpieza, del mismo modo tenemos que el centro de salud de Laquipampa tiene una buena infraestructura, esta es pequeña y solo cuenta con los equipos básicos para brindar los primeros auxilios, pero a la vez no cuenta con personal médico permanente, ya que la actual doctora solo está por ciertos días, convirtiéndose así en una negligencia, tal como menciona la SNV (2015), afirma sobre la importancia de mantener una adecuada red de sanidad en un recurso o atractivo turístico, para disfrutar de un ambiente puro y no contaminado, en concordancia con Chang, B. & Moreira, M. (2019), concluyeron que en el Malecón del sector Don Juan del Cantón Jama debe rediseñar tuberías subterráneas que incluyan las instalaciones de agua potable, alcantarillado y energía eléctrica, asimismo propusieron realizar programas de reciclado y a la misma vez motivar a los pobladores con charlas de cuidado del medio ambiente y así mantener una buena salud ambiental. Ante lo evidenciado, se puede decir que se debe de contar con una adecuada red de sanidad, en el cual se debe hacer una serie de mejoras en cuanto a la implementación de tuberías subterráneas, así como un sistema de filtración de agua, tachos de basura, contar con personal permanente en el centro de salud, llegando así a efectuar un adecuado acondicionamiento para la comunidad y el recurso.

En el cuarto objetivo específico se basó en evaluar la red de energía actual de la infraestructura turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, de acuerdo con los resultados se evidenció que los postes de alumbrados públicos están en buenas condiciones, esto se debe al adecuado mantenimiento que realiza la empresa de servicios eléctricos ENSA de Ferreñafe, asimismo se

identificó que se debe de implementar paneles solares para el ahorro energía eléctrica, el cual llegaría a beneficiar al refugio, para la SNIP (2015), explica que las redes eléctricas se ha convertido uno de los servicios más importantes que ayuda al desarrollo del país y beneficia a las personas a mejorar la calidad de vida, en relación con Salazar, D. (2016), comprobó en su investigación que en el Jardín Botánico pretenden implementar paneles solares para evitar el uso excesivo de la energía eléctrica, de igual manera con Cortéz, J. Henríquez, O. & Hernández, S. (2018), determinó que la asociación de productores de Piña de el Salvador tienen la iniciativa de suministrar la energía eléctrica para las instalaciones por medio de paneles solares. Después, de haber analizado los resultados se puede manifestar sobre la importancia de la energía eléctrica, pero más aún si se implementa paneles solares el cual sirve para el beneficio de la comunidad y del recurso turístico.

VI. Propuesta

6.1. Título de la propuesta:

Propuesta de Mejoramiento de Infraestructura Turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

6.2. Resumen ejecutivo

El Refugio de Vida Silvestre de Laquipampa es un área natural protegida por el estado peruano, el cual se encuentra ubicado en la provincia de Ferreñafe, distrito de Incahuasi, en este recurso se puede realizar una serie de actividades turísticas, tales como el aviturismo, trekking y senderismo. Actualmente, existe una inadecuada infraestructura turística, es por tal razón que no tiene mucha afluencia de visitantes.

Dentro de la variable, de infraestructura turística se encuentra cuatro dimensiones: transporte, comunicaciones, sanidad y energía. De este modo, se plantea la propuesta basándose en los resultados obtenido a través de los instrumentos aplicados a lo largo de la investigación.

En la dimensión de la red de transporte actual arrojó que el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa no cuenta con una adecuada señalización turística y muestra de ello, es el resultado que se obtuvo mediante las encuestas donde hay un 55.51% que están en desacuerdo con la señalización turística dentro del área natural, lo que les dificulta a las personas que tengan una apropiada orientación e interpretación de dicho lugar.

Con respecto a la dimensión de comunicaciones, existe un alto porcentaje de 70.72% de encuestados quienes indicaron que están de acuerdo con que se implemente casetas turísticas para

que se brinde una adecuada información sobre el recurso, además el 51.71% de los visitantes manifestaron que están de acuerdo que se debe de realizar mayor promoción turística al Refugio de Laquipampa por medio de la implementación de folletos publicitarios y las redes sociales, tanto en Facebook como en Instagram, llegando así a dar a conocer sobre qué actividades pueden realizar en el recurso, así como tener conocimiento sobre la existencia de la diversidad de flora y fauna que hay en dicho lugar.

La dimensión de sanidad muestra que el 68.88% de los encuestados están de acuerdo en que se implemente tachos de basura en relación a su material de descomposición, ya que, en el refugio, existe una escasez de estos, además que la mayoría de los visitantes suelen llevar sus alimentos, frutas, botellas de agua, que luego de consumirlas no tienen en donde dejar sus desperdicios.

En la cuarta dimensión que es la red de energía el 58.94% de los encuestados indicaron que están de acuerdo que el RVSL debe de contar con paneles solares, ya que es una forma adecuada de aprovechar la energía de los rayos del sol, de esta manera se evitará la electricidad por el uso del cableado, además que se evita contaminar el medio ambiente y conservar el recurso.

6.3.FODA

Tabla N° 8 *Análisis de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas*

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
Refugio protegido por el SERNANP, en el cual se realiza la conservación de bosques y el cuidado de los animales de extinción.	Instalaciones de los servicios turísticos públicos en el RVSL serán ejecutados por el Gobierno Nacional, Regional y Local.
Conservación de las Pavas Aliblancas, los cuales son aves representativas del departamento de Lambayeque.	Fortalecer el sector turismo en la zona de Laquipampa involucrando a las instituciones como GERCETUR, MINCETUR, entre otros.
Aprovechamiento del recurso para el turismo.	Creciente demanda para realizar aviturismo, Trekking y senderismo.
Seguridad ciudadana, porque se cuenta con rondas campesinas.	Implementación de tiendas que ofrezcan productos artesanales o recuerdos vinculados con el RVSL.
Adecuado clima.	Acceso rápido a la ciudad de Chiclayo el cual es la región más importante de Lambayeque.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Mala infraestructura turística en cuanto a la inadecuada accesibilidad vial, mala señal de telefonía, escasa señalización turística.	Riesgo de accidentes por la falta de pavimentación de la carretera Batan Grande-Laquipampa.

Inadecuado acondicionamiento de los restaurantes y hospedajes.	Incremento de los caudales de las quebradas, poniendo en riesgo la vida de los bañistas.
Inadecuados servicios básicos, con respecto a los alcantarillados y falta de un sistema de potabilización del agua del río para el consumo humano.	Presencia de incendios forestales y contaminación del medio ambiente a causa de la quema de desperdicios en el RVSL.
Falta de promoción turística.	Riesgo de la salud de los pobladores y turistas por la falta de tratamiento del agua.
Dificultad en el acceso de los senderos, ya que no están desmontados.	Presencia de alguna pandemia que afecta el turismo

Fuente: Elaboración propia

6.4.Objetivo general:

Plantear un Propuesta de Mejoramiento de Infraestructura Turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

6.5.Objetivos específicos:

- Diseñar estrategias de transporte para el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.
- Diseñar estrategias de comunicaciones para el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.
- Diseñar estrategias de sanidad para el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.
- Diseñar estrategias de energía en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa.

Objetivo 1: Diseñar estrategia de transporte

Estrategia: Implementación de señalización turística.

Actividad Táctica.

Para realizar el diseño de esta estrategia se tuvo como base el Manual de Señalización Turística del MINCETUR, la cual indica que el color de fondo que se debe utilizar para la realización de estos diseños son el color rojo óxido, siendo este el color representativo de las áreas naturales, dicha implementación se tiene como fin brindar información y orientar al turista, llegando así a optimizar su tiempo y hacer que tenga mayor contacto con la naturaleza, el cual pueda disfrutar de todas las actividades que ofrece el recurso.

Para el desarrollo e implementación de esta estrategia las entidades que deben involucrarse son la municipalidad distrital de Ferreñafe, MINCETUR y GERCETUR. Los gobiernos locales serán los encargados de buscar inversiones privadas a través de convenios o autofinanciamientos.

Después de realizarse la implementación de las señalizaciones dentro del RVSL, el mantenimiento, las reparaciones y restauración estará bajo la responsabilidad de la Administración de la Municipalidad de Ferreñafe.

Señal Panel Directorio en Áreas Naturales Protegidas

Esta señal tiene como fin de mostrar un panorama del área natural, el cual orientará al visitante sobre las acciones a seguir dentro del lugar turístico.

Ubicación:

- Este panel se deberá instalar el ingreso del RVSL.

Medidas:

- 2.50m de altura x 1.80m de ancho

Estructura metálica:

- Base estructural en fierro tubular galvanizado con pintura epóxica.
- El marco del panel es de planchas de bronce con acabado de mate.

Soporte de gráfica:

- Panel compuesto de aluminio.

Bases:

- Concreto armado.

Gráfica:

- Impreso a colores en vinil fundido.
- Laminado fundido transparente con protecciones UV.
- Las tintas de la impresión deben ser eco solventes.

Diseño de panel de directorio.



PERÚ

Ministerio
del Ambiente



SERNANP
Refugio de Vida Silvestre
Laquipampa

Refugio De Vida Silvestre Laquipampa

Es un área natural protegida por el estado peruano, se extiende desde el valle del río La Leche 200 m.s.n.m hasta los 2,500 m.s.n.m. tiene una extensión de 8,328.64 hectáreas.

Fue creada para proteger al bosque seco de algarrobos, así como para la conservación de los animales en peligro de extinción como la pava aliblanca, oso de anteojos, cóndor andino, etc.

Existe una gran variedad de flora tales como el palo santo, algarrobos, flor del overo, pasallo, huayrul, etc.

It is a natural area protected by the peruvian state, it extends from the La Leche river valley 200 m.s.n.m to 2,500 m.s.n.m. it has an extension of 8,328.64 hectares.

It was created to protect the dry forest of carob trees, as well as for the conservation of animals in danger of extinction such as the white-winged guan, spectacled bear, Andean condor, etc.

There is a great variety of flora such as palo santo, carob trees, flor de overo, pasallo, huayrul, etc.






















Figura N° 8: Diseño de panel de directorio.

Fuente: Manual de Señalización Turística – MINCETUR.

Señal Informativa de Pre-señalización de destino en vías peatonales

Ubicación:

- Estas señalizaciones estarán ubicadas en vías peatonales antes del ingreso a cada ruta.



Figura N° 9: Señal Informativa de Pre-señalización de destino en vías peatonales

Fuente: Manual de Señalización Turística - MINCETUR

Señal Informativa de Localización

Ubicación:

- Este tipo de señalizaciones deberán ser instaladas a lo largo del recorrido de cada ruta, por lo tanto, indicará al visitante que aún se encuentra dentro del recurso en una distancia no menor a 15 km entre señal y señal.

Diseño de señales informativas de localización.



Figura N° 10: Diseño de señales informativas de localización.

Fuente: Manual de Señalización Turística - MINCETUR

Señal informativa

Ubicación:

- Estas señales tipo flechas estarán ubicadas dentro de cada ruta en puntos donde son necesarios para cambiar de dirección.

Medidas:

- La altura de la letra es de 5cm y el pictograma es de 15 cm.

Diseño de señales informativas



Figura N° 11: Diseño de señales informativas.

Fuente: Manual de Señalización Turística - MINCETUR

Señales de advertencia

Este tipo de señales indicará las actividades que se deben o no realizar dentro del recurso.

Ubicación:

- Al llegar al lugar de cada ruta.

Medidas:

- 1.40 de altura x 0.40 m de ancho.

Diseño de señales de advertencia para la ruta Shambo y Lajas

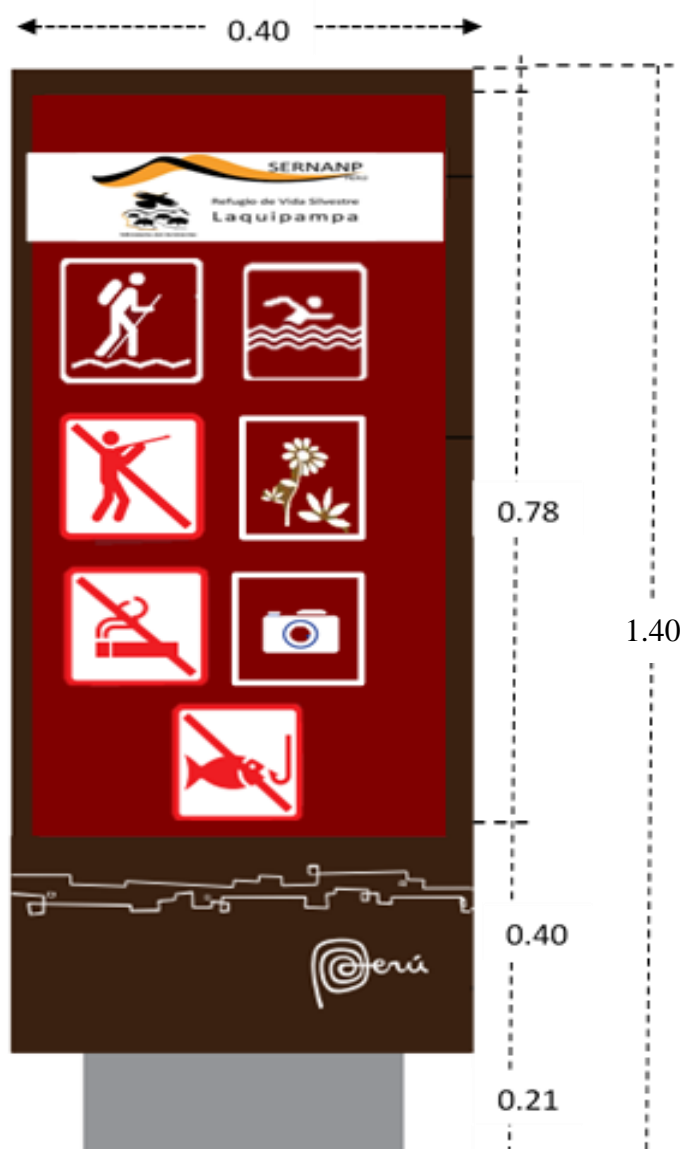


Figura N° 12: Diseño de señales de advertencia para la ruta Shambo y Lajas

Fuente: Manual de Señalización Turística – MINCETUR.

Diseño de señales de advertencia para la ruta del Reloj

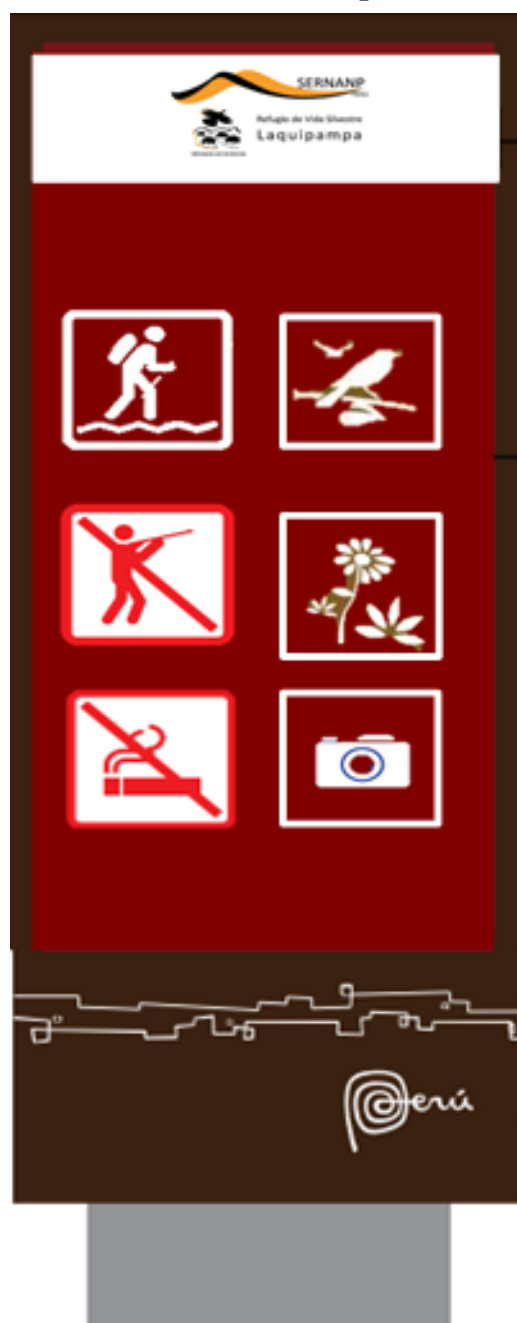


Figura N°13: Diseño de señales de advertencia para la ruta del Reloj

Fuente: Manual de Señalización Turística – MINCETUR.

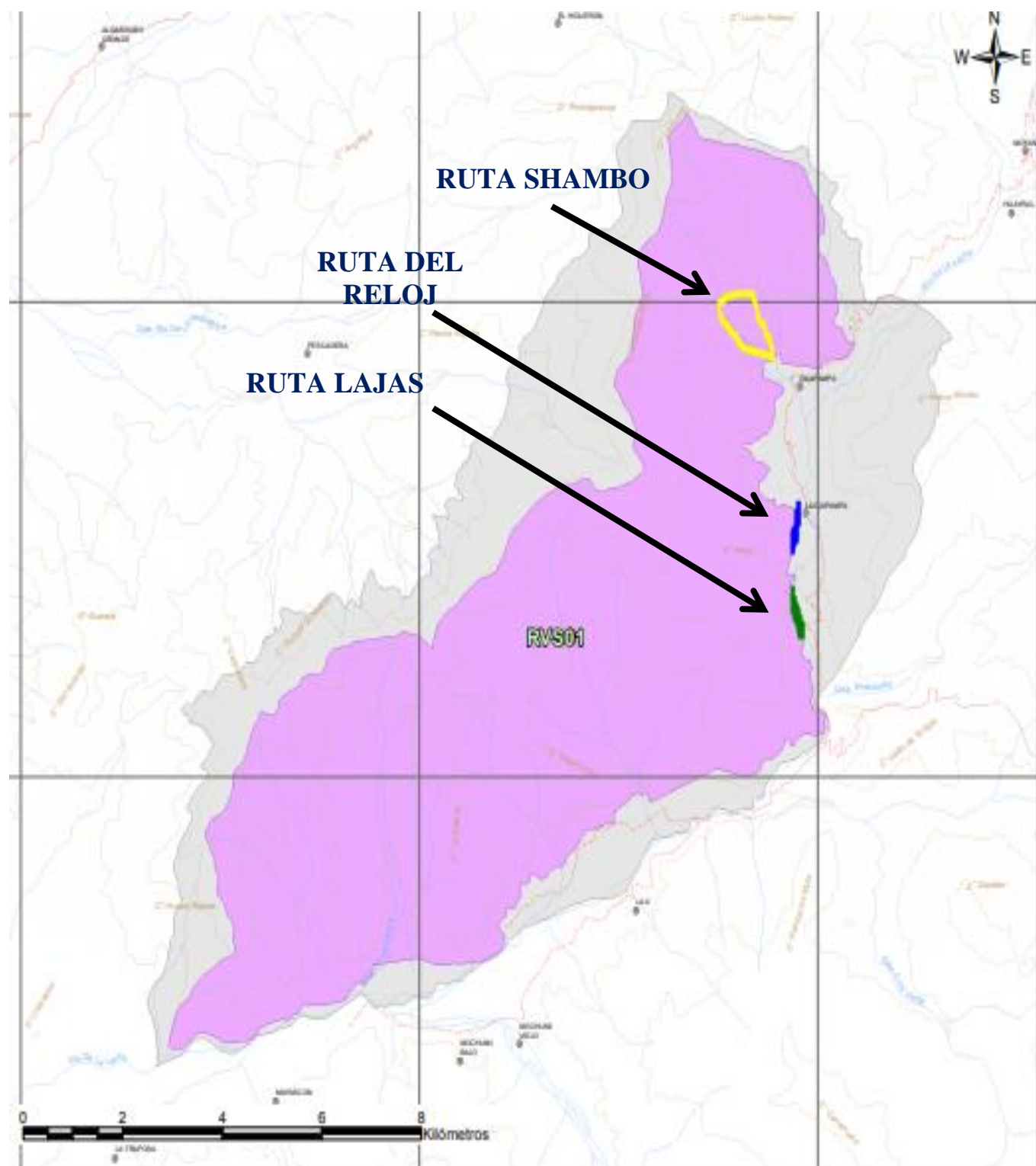
Mapa de las rutas Shambo, Lajas y Reloj del RVSL.

Figura N° 14: Mapa de las rutas Shambo, Lajas y Reloj del RVSL.

Fuente: SERNANP.

Tabla N° 9 *Presupuesto de la estrategia de transporte.*

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Realizar visitas técnicas	4	S/.250	S/1,000.00
Determinar los puntos de ubicación	1	S/.150	S/150.00
Diseñar las señalizaciones y los paneles	10	S/.70	S/700.00
Imprenta	4	S/.80	S/320.00
Elaboración del panel informativo y de advertencia.	4	S/.160	S/640.00
Elaboración de las señalizaciones tipo flecha y de ubicación.	6	S/.100	S/600.00
Instalación de los carteles	10	350	S/ 3,500.00
Personal para las instalaciones.	6	60	S/ 360.00
Transporte	1	S/.300	S/300.00
			S/ 7, 570.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 10 *Cronograma de actividades tácticas para la estrategia de transporte.*

Actividades	Responsabilidades	Meses					
		Ene.	Febr.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
Señalización turística		X					
Realizar visitas técnicas	Municipalidad de Ferreñafe	X					
Determinar los puntos de ubicación	Municipalidad de Ferreñafe		X				
Diseñar las señalizaciones y los paneles	Municipalidad de Ferreñafe		X	X			
Costear el material	Municipalidad de Ferreñafe				X		
Costear mano de obra	Municipalidad de Ferreñafe				X		
Instalar las señalizaciones	Municipalidad de Ferreñafe					X	X

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo 2: Diseñar estrategias de comunicaciones.**Estrategia 1: Implementación de caseta turística.****Actividad Táctica.**

En cuanto a esta táctica se basó en diseñar la implementación de una caseta de turísticas para que se brinde una adecuada información a las personas que deseen visitar el refugio, ya que este es un punto de promoción importante por el cual se ofrece servicios turísticos cuya finalidad es impulsar la actividad turística del RVSL.

Dicha caseta deberá estar ubicada en la Av. Balta, ya que es una zona céntrica lo que se convierte en un punto estratégico de la ciudad de Chiclayo, en el cual concurren muchas personas y de esta manera pueden llegar a adquirir información del refugio.

La entidad responsable para que se realice esta estrategia es el SERNANP.

Características:**Material:**

- Madera tornillo.
- Drywall.

Medidas:

- 1.45m x 1.45m

Logística interna de la caseta:

- Laptop
- Escritorio
- Silla giratoria

Diseño de la caseta turística.



Figura N°15: Diseño de la caseta turística

Fuente: Google

Estrategia 2: Implementación de folleto para la promoción del RVSL.

Actividad Táctica.

Se diseñó un modelo de folleto turístico de tipo tríptico con el propósito de promocionar el RVSL, este folleto cuenta con una información y redacción adecuada. Con respecto al contenido del tríptico, este indica dónde se encuentra ubicado el recurso, las diferentes actividades que podrán realizar, además las recomendaciones que deben de tener en cuenta y los sitios web donde se pueden contactarse para que tengan una mayor información sobre el recurso.

En cuanto al diseño de este folleto se utilizó los colores mostaza, marrón y negro los cuales fueron empleados de acuerdo al diseño del logo para la promoción turística, ya que se basó en representar con estos colores la naturaleza y paisaje que tiene el refugio, además que contiene imágenes del recurso como las quebradas de la ruta Shambo y Lajas, así como la flora y fauna que podrán observar durante el recorrido en las diferentes rutas.

Estos folletos se emplearán con el objetivo de brindar una adecuada información, generando la captación de las personas y que de esta manera decidan acudir a este lugar.

Diseño del Folleto.

Observación de Flora



En la flora podrán observar el palo santo, higuerón, cerezo, zapote, palo verde, etc.

Asimismo existe la flora nativa tales como: el ceibo, flor blanca, overo, hierba santa, etc.

Recomendación

Se recomienda el uso de ropa cómoda para caminata, zapatillas, bloqueador solar, repelente, gorro o sombrero, ropa impermeable por si hayga lluvias y ropa de abrigo para las tardes.



Contáctanos



Refugio de Vida Silvestre Laquipampa



@refugiodelaquipampa



REFUGIO DE VIDA SILVESTRE LAQUIPAMPA



Refugio de Vida Silvestre Laquipampa

Este recurso fue creado para la conservación de la pava aliblanca y de aquellos animales en peligro de extinción como el oso de anteojos, el cóndor andino, etc.

Ubicación:

Departamento:

Lambayeque

Provincia:

Ferreñafe

Distrito:

Incahuasi



¿Qué actividades puedes realizar?

Caminata a la ruta Lajas.



Caminata a la ruta Shambo



Caminata a la ruta del Reloj



Observación de las pavas aliblancas

Esta especie se puede visualizar en Lajas desde las 5:30-8:00 am y por las tardes a las 4:00pm-6:00pm

Observación de las pavas pardas.

Estos animales se pueden observar en la quebrada el Shambo.



Figura N° 16: Diseño de Folleto.

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 3: Promoción por redes sociales.

Actividad Táctica

Como sabemos hoy en día las redes sociales ha generado un gran impacto en la sociedad, es por ello, que en esta táctica se procedió a realizar la creación de página en Facebook e Instagram, en la cual se publicará diferentes imágenes donde se promoció e informe de una manera dinámica y entretenida sobre las actividades turísticas que pueden realizar en el refugio, asimismo se procedió a elaborar la creación de un nuevo diseño de logo.

El SERNANP es la entidad responsable de realizar las publicaciones por medio de las redes sociales.

Logo para la página de Facebook e Instagram

Con respecto al diseño del logo, esta se basó en colocar la imagen de cerros el cual hace referencia al paisaje que tiene Laquipampa, asimismo se colocó el diseño del cóndor andino con el que se pretende evidenciar la fauna con la que cuenta este recurso y en la parte superior se colocó el logo del SERNANP el cual indica que el RVSL pertenece a un área natural protegida por el estado peruano.

Diseño del logo para la pág. de Facebook e Instagram



Figura N° 17: Diseño de logo para la pág. de Facebook e Instagram.

Fuente: Elaboración propia.

Imagen de portada para la pág. web de Facebook

Como se puede observar se elaboró la imagen de portada para la página de Facebook del RVSL, el cual se basó en considerar a los animales más representativos que están en peligro de extinción como, el oso de anteojos, el cóndor andino y la pava aliblanca, siendo esta última ave representativa del departamento de Lambayeque, de fondo se colocó una imagen que tiene relación con la naturaleza lo que hace demostrar que el refugio cuenta grandes e importantes biodiversidades como la variedad de flora.

Diseño de la imagen de portada para Facebook.



Figura N° 18: Imagen de portada para la pág. web de Facebook.

Fuente: Elaboración propia.

Diseño de página de Facebook.



Figura N° 19: Diseño de página de Facebook.

Fuente: Elaboración propia.

Diseño de página de Instagram.



Figura N° 20: Diseño de página de Instagram.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°11 Presupuesto de la estrategia de comunicaciones

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Total
Implementación de una caseta turística			
Madera tornillo	65	S/.5.00	S/. 325.00
Drywall	8	S/.45.00	S/. 360.00
Pintura	1	S/.35.00	S/. 35.00
Herramientas	3	S/.250.00	S/.750.00
Ventanas	4	S/.70.00	S/. 280.00
Mano de obra	1	S/.60.00	S/. 60.00
Laptop	1	S/1,200.00	S/. 1,200.00
Sillón giratorio	1	S/.40.00	S/. 160.00
Escritorio	1	S/.120.00	S/. 120.00
Implementación de Folleto.			
Imprenta	2 millares	S/. 0.23.00	S/. 460.00
Promoción por redes sociales			
Internet	3	S/. 70.00	S/. 210.00
Energía eléctrica	3	S/. 40.00	S/. 120.00
Promoción por Facebook	15 veces al mes por 3 meses	S/. 15.00 (diario)	S/. 675.00
Promoción por Instagram	10 veces al mes por 3 meses	S/. 2.60.00 (diario)	S/. 234.00
			S/4,989.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 12 *Actividades de la estrategia de comunicaciones.*

Actividades	Responsables	Meses					
		Ene.	Febr.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
Implementación de caseta turística							
Adquisición de los materiales	SERNANP	X					
Mano de obra.	Carpintero		X				
Compra para la implementación de la logística interna de la caseta.	SERNANP		X				
Folleto							
Diseño del folleto	Greycci Bravo Chicoma	X					
Contenido del folleto	Greycci Bravo Chicoma	X					
Imprenta	Graphic Quevedo		X				
Publicidad por redes sociales							
Diseño de logo	Responsable del SERNANP			X			
Creación de la página de Facebook e Instagram	Responsable del SERNANP			X			
Realizar contenidos para las páginas	Responsable del SERNANP			X			
Promoción por las redes sociales	Responsable del SERNANP				X	X	X

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo 3: Diseñar estrategias de sanidad

Estrategia 1: Implementación de contenedores de residuos sólidos.

Actividad Táctica.

Estos tachos están diseñados a base de madera, el beneficio de la implementación de estos contenedores favorece a recolectar los desperdicios de acuerdo a su material de descomposición que se genera día a día por la acudida de los visitantes.

Se realizó el diseño de tachos de basura con el objetivo de que los visitantes arrojen sus desperdicios dentro de los contenedores, de esta manera se evitará contaminar el recurso y se tendrá mayor conciencia sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

Se implementará 9 contenedores de basura y se instalarán tres por cada ruta.

El SERNANP será el encargado de implementar estos tachos de basura.

Características:

Tipo: madera de pino

Capacidad: 100 litros

Medidas de los tachos:

Altura: 80 cm

Ancho: 40 cm

Largo: 50 cm

Medidas de la madera

Espesor: 2.5 cm

Ancho: 25 cm

Largo: 3 m

Diseño de los contenedores de residuos sólidos.

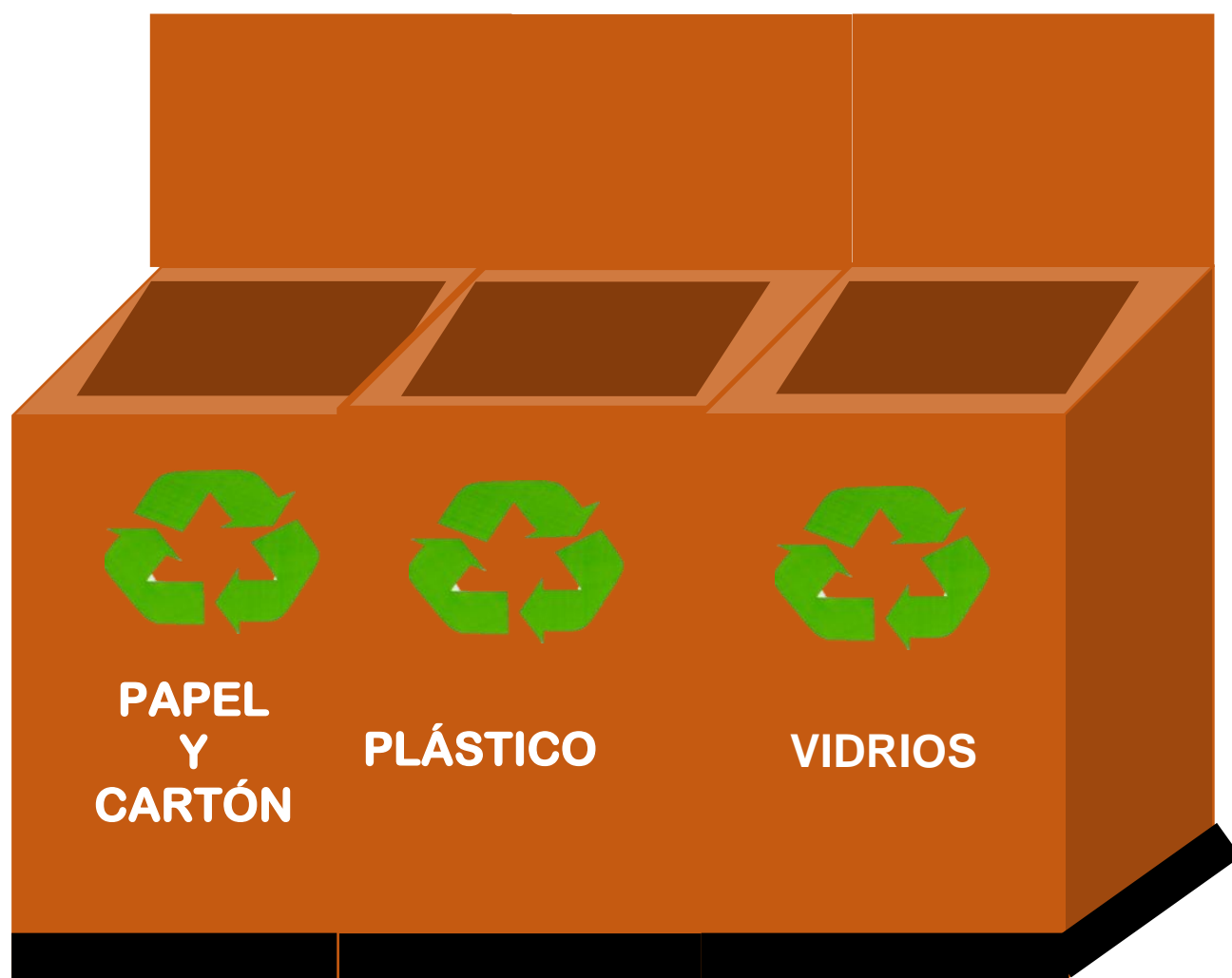


Figura N° 21: Diseño de los contenedores de residuos sólidos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 13 Presupuesto de la estrategia de sanidad.

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Total
Tablas	27	S/. 30	S/. 810,00
Bisagras	18	S/. 2	S/. 36,00
Clavos	1(kg)	S/. 5	S/. 5,00
Mano de obra	1	S/. 75	S/. 75,00
Pinturas	3	S/. 20	S/. 60,00
			S/. 986,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 14 *Actividades de la estrategia de sanidad.*

Actividades	Responsables	Mes			
		Ene.	Febr.	Mar.	Abr.
Contenedores de residuos					
Diseño de los contenedores	Greyci Bravo Chicoma	X			
Mano de obra	Carpintero		X		
Pintado	Carpintero		X		

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo 4: Diseñar estrategia de energía

Estrategia 1: Implementación de Panel Solar.

Actividad Táctica.

Se diseñó la implementación de paneles solares, siendo una buena opción para ahorrar la energía eléctrica, además no contamina el medio ambiente, no genera gases tóxicos y no destruye la capa de ozono. Convirtiéndose en una manera ideal de evitar la contaminación ambiental y conservar el recurso.

Se deberán implementar 3 paneles solares, las cuales estarán ubicadas una por cada ruta y serán instaladas encima de las casetas de los Guardaparques, con una inclinación de 14° hacia el sur. Asimismo, se deberá limpiar tres veces al año.

La entidad responsable de la implementación de estos paneles es la municipalidad distrital de Ferreñafe y el Ministerio del Ambiente.

Característica:

El panel solar será:

- Tipo: Policristalino
- Potencia: 800w
- Voltaje máximo: 12 Voltios
- Proporciona: 1000 w al día.

Batería:

- Tipo: AGM
- Voltaje nominal: 12V
- Capacidad: 250.0 Ah

Regulador:

- Intensidad de Carga: 20 A

- Pantalla: LCD

Cargador de inversor 800 w: 25A

Cables: rojo y negro de 10 metros ZZ-F

Conectores MC4

Diseño del panel solar.

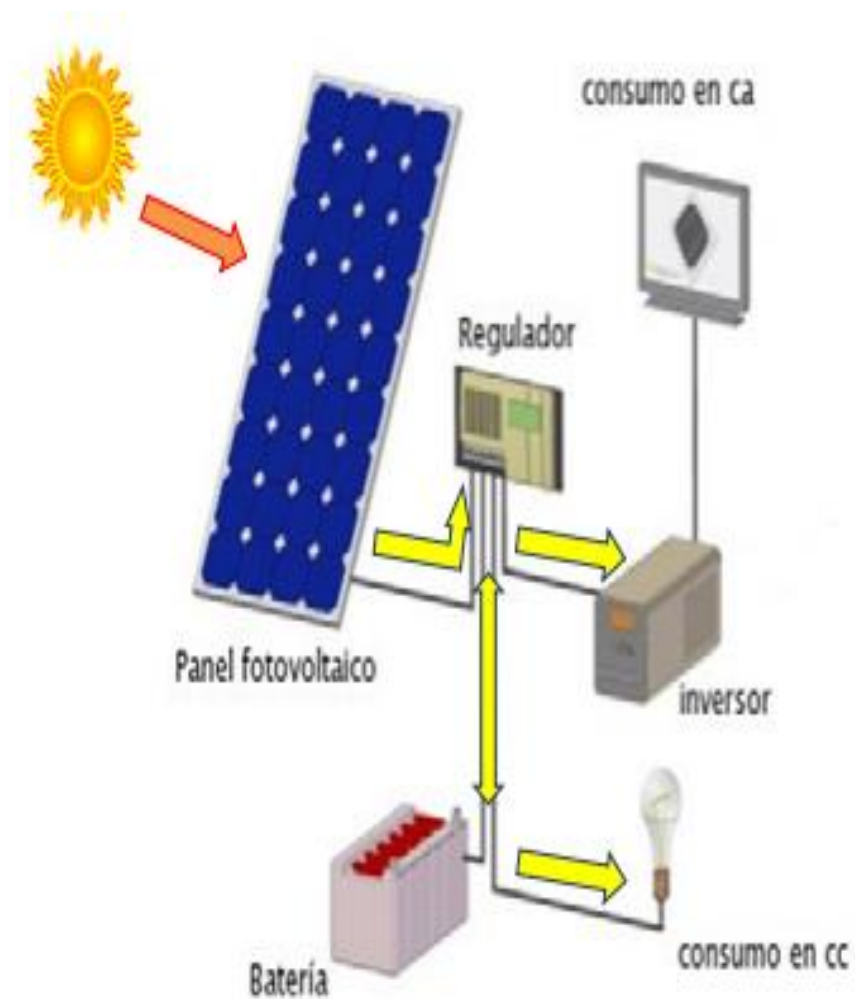


Figura N° 22: Diseño del panel solar.

Fuente: Manual de instalación de sistemas fotovoltaicos.

Tabla N° 15 *Presupuesto de la estrategia de energía.*

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Panel solar	3 kit	S/. 2,299.00	S/. 6, 897.00
Batería			
Regulador			
Cables rojo y negro			
Conectores			
Transporte	1	S/. 250	S/. 250.00
Personal para la instalación	3	S/. 60	S/. 180.00
			S/. 7,327.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 16 *Actividad de diseño de estrategias de energía.*

Actividades	Responsables	Meses					
		Ene.	Febr.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
Paneles solares							
Cotización y análisis del presupuesto	Municipalidad de Ferreñafe				X		
Adquisición de los paneles	Municipalidad de Ferreñafe					X	
Transporte	Municipalidad de Ferreñafe						X
Personal para la instalación	Municipalidad de Ferreñafe						X

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 17 Cronograma de Actividades.

Responsables	Actividades	Meses					
		Ene.	Febr.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
Estrategia de Transporte							
Municipalidad de Ferreñafe y MINCETUR.	Implementación de señalización turística.	X	X	X	X	X	X
Estrategias de comunicaciones							
SERNANP	Implementación de caseta turística.	X	X				
SERNANP	Implementación de folleto para la promoción del RVSL.	X	X				
SERNANP	Publicidad por redes sociales.			X	X	X	X
Estrategia de Sanidad.							
SERNANP	Implementación de contenedores de residuos sólidos.	X	X				
Estrategia de Energía.							
Municipalidad de Ferreñafe.	Implementación de paneles solares.				X	X	X

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 18 Presupuesto de la implementación de las estrategias.

Descripción	Monto
Estrategias de Transporte	S/. 7, 570.00
Estrategias de Comunicaciones	S/. 4,989.00
Estrategias de Sanidad	S/. 986.00
Estrategias de Energía	S/. 7,327.00
Total	S/. 20,872.00

Fuente: Elaboración propia.

VII. Conclusiones

- Se concluye que en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa existe una serie de deficiencias en cuanto a su infraestructura turística, según lo percibido esto se debe, al poco interés que tienen las autoridades municipales y entidades turísticas, es por ello, que se realizó una propuesta de mejoramiento sobre la infraestructura turística, en el cual se diseñaron estrategias de transporte, comunicaciones, sanidad y energía, con el fin de brindar una mejor calidad de servicios al visitante.
- En los resultados obtenidos de la red de transporte actual se identificó que el 57.41% de los encuestados indicaron que están en desacuerdo con la señalización turística que hay dentro del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, el cual tiene como consecuencia que algún visitante se pueda perder, además genera incomodidad a aquellas personas que deciden acudir al recurso y no adquieren el servicio de guiado, lo cual se les dificulta porque no se cuenta con una adecuada señalización y que les permita recorrer de una manera correcta el recurso.
- Respecto a la dimensión de la red de comunicaciones actual se concluyó que hoy en día al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, no cuenta con una caseta turística, además que no se le realiza ningún tipo de estrategias de promoción de marketing, siendo este un punto desfavorable, ya que no dan a conocer las diferentes rutas que pueden visitar, las actividades que pueden realizar y la gran variedad de flora y fauna que pueden observar, es por ello que los encuestados indicaron que se debe de implementar una caseta turística con el fin de que se le brinde una adecuada información al visitante, asimismo debe haber promoción del refugio mediante la implementación de folletos y publicidad por medio de las redes sociales, siendo las plataformas de Facebook e Instagram que actualmente se utiliza, además esta es una manera de promover el turismo y se tenga una gran acogida de visitantes en dicho lugar.
- En la dimensión de la red de sanidad actual se identificó que en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa se cuenta con escasos tachos de basura, generando la acumulación de residuos sólidos, malos olores, contaminación e incomodidad, por parte de los visitantes y pobladores, ya que la mayoría de los visitantes suelen llevar sus alimentos y no tienen en donde dejar sus desperdicios, pero a pesar de esta problemática los Guardaparques concientizan a los visitantes sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, es por

ello que el 63.88% de los encuestados indicaron se debe de implementar tachos de basura de acuerdo a su material de descomposición, con el fin de evitar un mal manejo de los residuos sólidos y que se genere malos olores.

- Finalmente, en la dimensión de la red de energía actual se identificó que las casetas de los Guardaparques que se encuentran ubicados dentro del recurso, no cuentan con energía eléctrica, ya que están alejados de la ciudad, es por ello que el 58.94% de los visitantes indicaron que están de acuerdo que el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa cuente con paneles solares porque sería una buena opción para generar energía mediante el buen uso de los rayos solares.

VIII. Recomendaciones

- Se recomienda la participación de la municipalidad del distrito de Ferreñafe y de las entidades turísticas como MINCETUR, GERCETUR, entre otras, involucrarse en realizar coordinaciones para el mejoramiento de la infraestructura turística del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa en cuanto a las redes de transporte, comunicaciones, sanidad y energía con el fin de brindar un adecuado servicio turístico a los visitantes.
- En cuanto a la red de transporte se sugiere que la municipalidad distrital de Ferreñafe y el SERNANP realicen coordinaciones con MINCETUR y GERCETUR para la aprobación del proyecto y la implementación de la señalización turística en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa con el fin de facilitar y orientar de una manera adecuada al visitante.
- En cuanto a la red de comunicaciones se propone que el SERNANP considere estrategias de promoción de marketing y la implementación de una caseta turística. Respecto al primero generar folletos promocionales, creación de páginas en Facebook e Instagram que generen contenidos y motiven a la visita de refugio, puesto a que estas últimas plataformas están acordes a las tendencias tecnológicas, además que se realizarán diferentes publicaciones sobre las actividades que pueden realizar y de esta manera los visitantes podrán visualizarlas a través de sus celulares, tablets, etc.
- Para la red de sanidad se propone que el SERNANP tome en cuenta el diseño de las estrategias realizadas en cuanto de implementación de tachos de basura, ya que esta es una forma adecuada de separar los residuos de acuerdo a su material de descomposición, con el fin de evitar contaminar el medio ambiente y que el Refugio de Laquipampa esté en óptimas condiciones de limpieza.

- Para la red de energía se sugiere que la Municipalidad distrital de Ferreñafe y el SERNANP trabaje en conjunto al Ministerio de Ambiente elaborando proyectos para un desarrollo sostenible mediante la implementación de los paneles solares, con el fin de que las casetas de los Guardaparques cuenten con energía eléctrica.

IX Referencias Bibliográficas

- Abdullah, S., Abdul Razak, A., & Jaafar, M. (2014). Public Tourism Infrastructure: Challenges in the Development and Maintenance Activities. Recuperado de https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2014/09/shsconf_4ictr2014_01096.pdf
- Agustí, F. (2006). *Manual de buenas practicas para turismo sostenible* . Recuperado de http://media.peru.info/catalogo/Attach/manual_de_buenas_practicas_9124.pdf
- Ashwani, K., & Kul Vaibhav, S. (2017). ROLE OF INFRASTRUCTURE FOR INCREASING TOURIST INFLUX IN RAJASTHAN, INDIA: A CRITICAL REVIEW. *Journal of Environmental Research And Development*, 7. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/303792682_ROLE_OF_INFRASTRUCTURE_FOR_INCREASING_TOURIST_INFLUX_IN_RAJASTHAN_INDIA_A_CRITICAL_REVIEW
- Avanzas, P., Bayes-Genis, A., Pérez de Isla, L., Sanchis, J., & Heras, M. (6 de 4 de 2011). *Consideraciones éticas de la publicación de artículos científicos*. Recuperado de <https://www.revespcardiol.org/es-pdf-S0300893211002739>
- Balaraman, P., & Medhin, B. (02 de 2017). *Información sobre las necesidades de infraestructura turística para la sostenibilidad y la referencia de la industria turística de Etiopía*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/313861119_INSIGHTS_ON_TOURISM_INFRASTRUCTURE_NEEDS_FOR_SUSTAINABILITY_AND_BENCHMARKING_OF_ETHIOPIAN_TOURISM_INDUSTRY
- Bartra Aguinaga, Á. F., & Cortegana Samamé, M. (10 de 2018). *Infraestructura turística, cultural y productiva, para promover la valorización de Petroglifo del Cerro ulato-Chongoyape*. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5757>
- Blasco, A. (2001). *Turismo y transporte*. Madrid, España: Síntesis.
- Blazeska, D., Strezovski, Z., & Milenkovska Klimoska, A. (18 de 01 de 2018). *La influencia del turista infraestructura en el turista satisfacción en Ohrid* . Recuperado de http://utmsjoe.mk/files/Vol.%209%20No.%201/UTMSJOE-2018-0901-08-Blazeska_Strezovski_Milenkovska_Kimoska.pdf
- Boullón, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico* (cuarta ed.). México, México: Trillas. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/wp->

content/uploads/2017/02/Planificaci%C3%B3n-del-espacio-tur%C3%ADstico-de-Roberto-C.-Boullon-PDF.pdf

- Castaño Molina, V., & Valencia Arias, A. (2016). El papel del transporte en el desarrollo de la actividad turística: un análisis bibliométrico. *Revista Geográfica Venezolana*, 57. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347750606007/347750606007.pdf>
- Chang Meza, B. O., & Moreira Laz, M. E. (2019). *Infraestructura turística. Caso de estudio: Malecón del sector Don Juan del Cantón Jama, Provincia de Manabí*. Recuperado de <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1368>
- Cortéz Bacaro, J. R., Henríquez Alfaro, O. O., & Hernández Cañas, S. R. (2018). *Propuesta de diseño para el mejoramiento y ampliación de Infraestructura Turística para la Asociación de Productores de Piña de el Salvador*. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/7562/1/Propuesta%20de%20dise%C3%B1o%20para%20el%20mejoramiento%20y%20ampliaci%C3%B3n%20de%20infraestructura%20tur%C3%AADstica%20para%20la%20Asociaci%C3%B3n%20de%20Productores%20de%20Pi%C3%B1a%20de%20El%20Salvador%20APPES.pdf>
- DIRCETUR. (2009). *Manual de calidad para información y promoción turística DIRCETUR Cusco*. . Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/30365941/MANUAL-DE-CALIDAD-PARA-INFORMACION-Y-PROMOCION-TURISTICA>
- Dircetur. (2010). *Manual de calidad para transporte turístico* . Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/30365462/MANUAL-DE-CALIDAD-PARA-TRANSPORTE-TURISTICO>
- EnDev/GIZ, P. (3 de 2013). *Manual de instalación de sistemas fotovoltaicos* . Recuperado de https://energypedia.info/images/0/0b/Gu%C3%ADa_de_instalaci%C3%B3n_de_SFD_-_2013.pdf
- Escobar Cristiani, M. J. (2012). *Telefonía y conmutación*. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/sistemas/Telefonia_y_conmutacion.pdf
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- Hernández Sampieri , R. (2014). *Metodologia de la Invetigcion* (6 ed.). Mexico D.F, Mexico: Mc Graw Hill Education.

- Huamán Sarcco , M. J., & Muchica Álvarez, R. O. (2017). *Recuperación y Puesta en Valor de la Infraestructura Turístico-Paisajista del Parque Recreacional El Mirador Taraccasa Abancay*. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3994>
- Jovanovic, S. (2016). Infraestructura como determinante importante del turismo desarrollo en los paise de Europa Sudoriental. Recuperado de <http://www.ecoforumjournal.ro/index.php/eco/article/view/329/216>
- Kavunkil Haneef , S. (4 de 2017). *A Model to Explore the Impact of Tourism Infrastructure on Destination Image for Effective Tourism Marketing*. Recuperado de <http://usir.salford.ac.uk/id/eprint/42201/1/PhD%20Thesis%20-%20Sunitha.pdf>
- López Cerón , D. G., Martínez Mendoza, K. M., & Rivas Escobar, S. M. (2017). *Analisis de la Infreestructura Turistica para el Desarrollo del Ecoturismo en el Parque Walter Thilo Deininger, en el Departamento de la Libertad*. Recuperado de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/86050.pdf>
- Mejía Olivo, J. R. (10 de 2018). *Análisis de la opinión de los turistas acerca de la infraestructura del Corredor Zempoala-Playa Chachalacas*. Recuperado de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/42062/MejiaOlivoJRafael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza Aguirre, V. K. (2018). *La infraestructura para discapacitados motrices en los atractivos turísticos del distrito de Pueblo Libre y su relación con la promoción turística de la municipalidad,2018*. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4342/3/mendoza_avk.pdf
- Mero Quijije, R. A. (2017). *El tipo de Infraestructura Turistica Estacional y su Incidencia en el Flujo de Turistas del Sector Urbano del Cantón Puerto López*. Recuperado de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/631/1/UNESUM-ECU-ECOT-2015-22.pdf>
- Miloradov, K., & Eidlina, G. (2018). Analysis of Tourism Infrastructure Development Projects in the Context of “Green Economy”. *European Research Studies Journal, XXI*. Recuperado de <https://search.proquest.com/central/docview/2135080200/fulltextPDF/41CBB8DE037144EEPQ/9?accountid=37610>

- Mincetur. (2010). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el servicios de transporte turístico terrestre* . Recuperado de http://siar.regionhuancavelica.gob.pe/sites/default/files/archivos/public/docs/manual_de_buenas_practicas_ambientales_para_el_servicio_de_transporte_turistico_terrestre.pdf
- MINCETUR. (2016). *Manual de Señalización Turística* . Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/Manual_Senalizacion_Turistica_2016.pdf
- Panosso Netto, A., & Lohman , G. (2012). *Teoria del turismo: conceptos, modelos y sistemas* (primera ed.). Mexico, Maexico: trillas .
- PERTUR Lambayeque . (2019). *Plan Estratégico Regional de Turismo*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390583/PERTUR_Lambayeque_9.pdf
- Rodríguez Moreno, D. C. (2016). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. *UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA*, XXVI, 22. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v26n1/0121-6805-rfce-26-01-00125.pdf>
- Rojas Rueda, J. (2017). *Turismo: La importancia de la puesta en valor y acondicionamiento previo del destino turístico*. Recuperado de <https://undiario.pe/blogs/voces/2017/11/17/turismo-la-importancia-de-la-puesta-en-valor-y-acondicionamiento-previo-del-destino-turistico>
- Romero Ruiz, W. (2019). *Evaluación de la vulnerabilidad de riesgo por la amenaza de aluviones y el deterioro de la infraestructura turística - medicinal de los servicios eco turísticos de los Baños Termales de San Mateo - Moyobamba*. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3463/ING.%20AMBIENTAL%20-%20Wilmer%20Romero%20Ruiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruíz, M., Jiménez, R., & Márquez, M. (1994). Salud y Turismo. *Redalyc*, 10. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/106/10636110.pdf>
- Sáez, A., & Urdaneta, J. (2014). Manejo de residuos sólidos en América Latina. *Omnia*, 20(3). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73737091009.pdf>
- Salazar Navarro , D. V. (2016). *Análisis de los servicios e infraestructura turística del Jardín Botánico de Guayaquil para la propuesta de un plan de mejoramiento* . Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18500/1/TESIS%20SALAZAR%20NAVARRO.pdf>

- Sancho, A. (2018). *Introduccion al turismo*. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/02/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-la-OMT.pdf>
- SERNANP. (s.f.). *Zona Mapas de Refugio de Laquipampa*. . Recuperado de <http://old.sernanp.gob.pe/sernanp/bmapas.jsp?NroPag=1&ID=110>
- SNIP. (2015). *Guia para la identificacion, formulacion y evaluacion social de proyectos de inversion publica de servicios de saneamiento básico urbano, a nivel de perfil*. . Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/saneamiento/Guia-de-saneamiento-27-11.pdf
- SNV. (2015). *Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica*. Recuperado de https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico D.F, Mexico: Limusa Noriega.
- Tapia Gavilanes, D. F. (2018). *Diseño de Infraestructura y Equipamientos Turisticos Complementarios en la Parroquia de Ulba-Baños; entre las Cascadas del Silencio; Chamana y Ulba*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/8539>
- Vásquez Villarreal, S. L. (11 de 2017). *Propuesta para implementar infraestructura turística para personas con discapacidad motriz en la Reserva Orquideológica el Pahuma*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13341/1/T-UCE-0004-38-2017.pdf>

X Anexos:**ANEXO 01**
CUESTIONARIO

Instrucciones: Agradezco su participación en esta encuesta, se solicita que lea cada enunciado y responda con sinceridad las preguntas que se plantean a continuación, indicando en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada enunciado. Donde, 1 (muy en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (ni de acuerdo/ ni en desacuerdo), 4 (de acuerdo) y 5 (muy de acuerdo).

- Sexo: _____
- Edad: _____
- Estado civil: _____
- Grado de Instrucción: _____

1.	¿La accesibilidad vial que tuvo para llegar al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa es la adecuada?	1	2	3	4	5
2.	¿Considera que en el trayecto al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa se debería implementar un grifo?	1	2	3	4	5
3.	¿La señalización turística que existe dentro del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa es la adecuada?	1	2	3	4	5
4.	¿La señalización que existe en vía para llegar al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa es la adecuada?	1	2	3	4	5
5.	¿En Laquipampa le gustaría que existan paraderos de movilidad terrestre?	1	2	3	4	5
6.	¿Considera usted que existe buena cobertura móvil?	1	2	3	4	5
7.	¿Estaría de acuerdo que se le envíe información por correo sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?	1	2	3	4	5
8.	¿Usted cree que la Oficina del SERNANP brinda una adecuada información sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?	1	2	3	4	5
9.	¿Usted cree que se debe implementar casetas turísticas para brindar información sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?	1	2	3	4	5
10.	¿Cree usted que debe haber mayor promoción del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, mediante folletos y redes sociales?	1	2	3	4	5
11.	¿Usted está de acuerdo que el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa cuente con pozos de agua para el riego de cultivos o regadíos de agricultura?	1	2	3	4	5
12.	¿Está de acuerdo que en Refugio de Vida Silvestre Laquipampa cuente con servicios de agua potable?	1	2	3	4	5
13.	¿Considera usted, importante la existencia de dispensadores de agua (para el riego de cultivos) en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?	1	2	3	4	5

14.	¿Considera usted que las aguas residuales (desagüe) contaminan el medio ambiente?	1	2	3	4	5
15.	¿Considera usted que el sistema de alcantarillado en el RVSL es el adecuado?	1	2	3	4	5
16.	¿Usted cree que, en el refugio, se debe de implementar tachos de basura de acuerdo a su material de descomposición? (plástico, vidrio y papel).	1	2	3	4	5
17.	Durante su recorrido, ¿Cree usted que el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa se encuentra en óptimas condiciones de limpieza?	1	2	3	4	5
18.	¿Cree usted que el personal de limpieza del RVSL realiza el recojo de desperdicios de manera adecuada?	1	2	3	4	5
19.	¿Usted está de acuerdo que el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa cuente con personal especializado en primeros auxilios?	1	2	3	4	5
20.	¿Usted considera que el centro de salud con el que cuenta Laquipampa, está en buenas condiciones para brindar los primeros auxilios a los visitantes?	1	2	3	4	5
21.	¿Usted cree que los postes de alumbrado público están en buenas condiciones?	1	2	3	4	5
22.	¿Usted está de acuerdo que el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa cuente con paneles solares para el ahorro de energía eléctrica?	1	2	3	4	5

23. ¿Cuál es el mejor servicio que ha adquirido usted, durante su estadía en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?

- a) Hospedaje
- b) Sanitarios
- c) Restaurante
- d) Oficinas de información turística
- e) Guiado

24. ¿Qué medio de transporte utilizó usted para poder llegar al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?

- a) Mototaxi
- b) Moto lineal
- c) Auto propio y/o alquilado
- d) Minivan
- e) Combi

25. ¿Cómo se enteró usted sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?

- a) Redes sociales
- b) Tv
- c) Periódico
- d) Recomendación de otro visitante
- e) Otros (Especificar) _____

ANEXO 02
ENTREVISTA

Nombre del entrevistado (a):

Cargo:

Fecha:

1. ¿Cómo la falta de pavimentación de la carretera afecta la concurrencia de los visitantes al RVSL?

2. ¿Existe algún proyecto de pavimentación de carreteras para tener una mejor accesibilidad al RVSL?

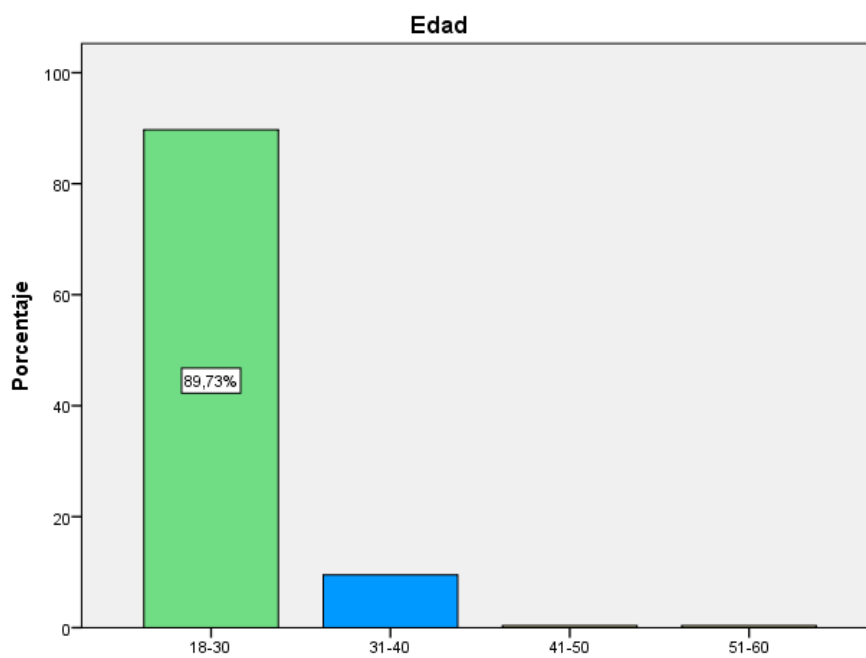
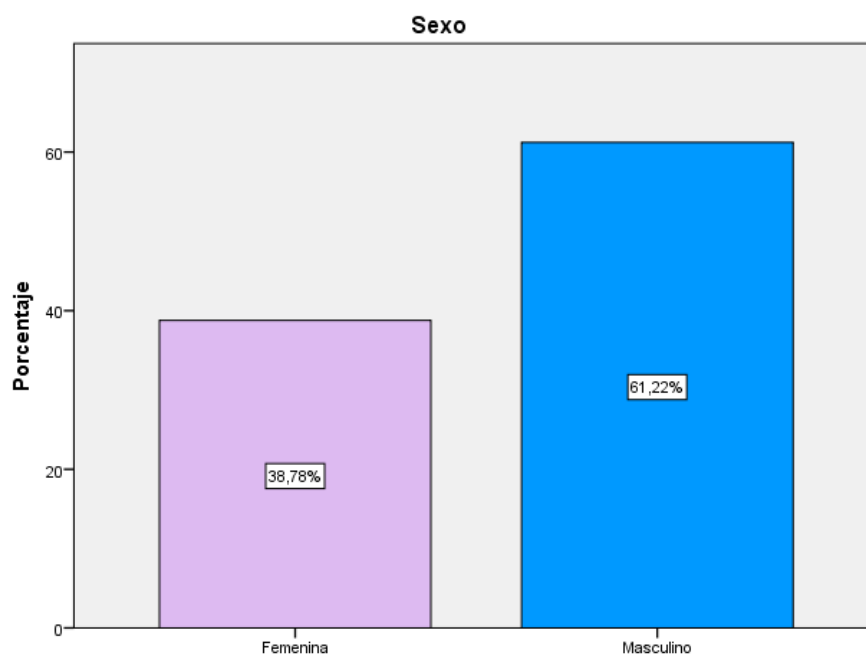
3. ¿Usted cree que los establecimientos de alojamiento y de alimentación, están acondicionados para brindar un buen servicio al visitante? ¿Por qué?

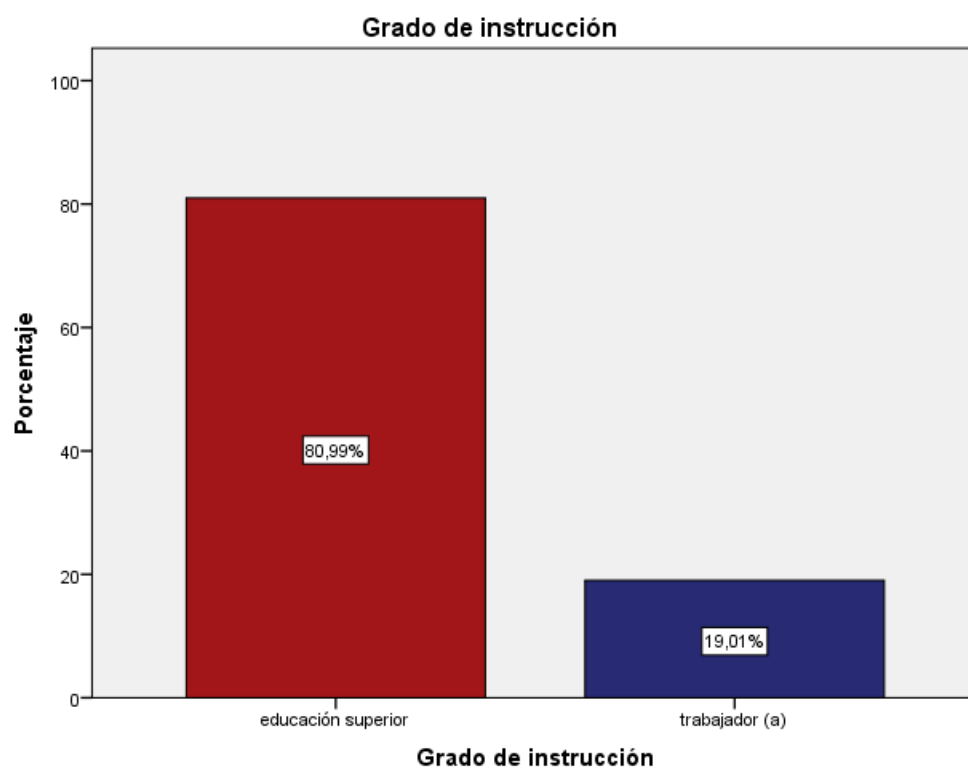
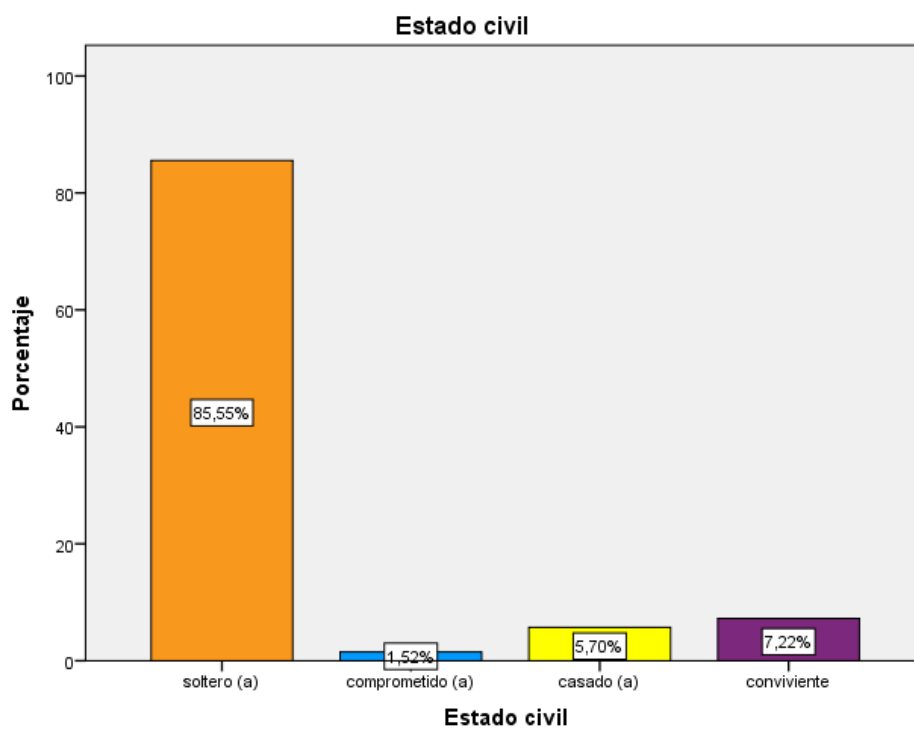
4. ¿La señalización con la que actualmente cuenta el refugio es eficiente para el guiado del visitante?

5. ¿Cómo se lleva a cabo el manejo de la señalización turística en el RVSL?

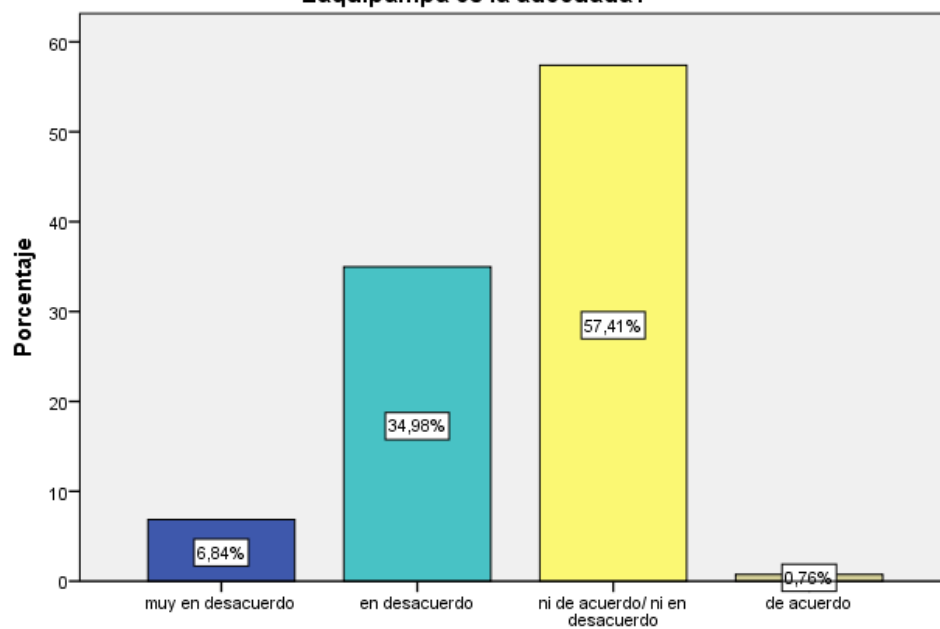
6. ¿Existe algún proyecto para la implementación de paraderos de movilidad terrestre?
-
-
-
7. ¿Cuentan con materiales informativos sobre las nuevas especies que se han descubierto?
-
-
-
8. ¿Cuentan con una página web oficial donde promocionen y brinden información sobre el refugio?
-
-
-
9. ¿Se está haciendo un buen trabajo en cuanto al manejo de agua y el recojo de basura?
-
-
-
10. ¿Me puede decir que técnicas se está usando para el reusar la basura?
-
-
-
11. ¿Para el recojo de los desperdicios que hay dentro del refugio, se cuenta con un carro recolector de basura?
-
-
-
12. ¿En caso de accidentes, se cuenta con un espacio para auxiliar a los visitantes? ¿Están equipados según las normas de seguridad?
-
-
-

13. En cuanto al alumbrado público; ¿Hace cuánto tiempo se ha dado mantenimiento a la electricidad?

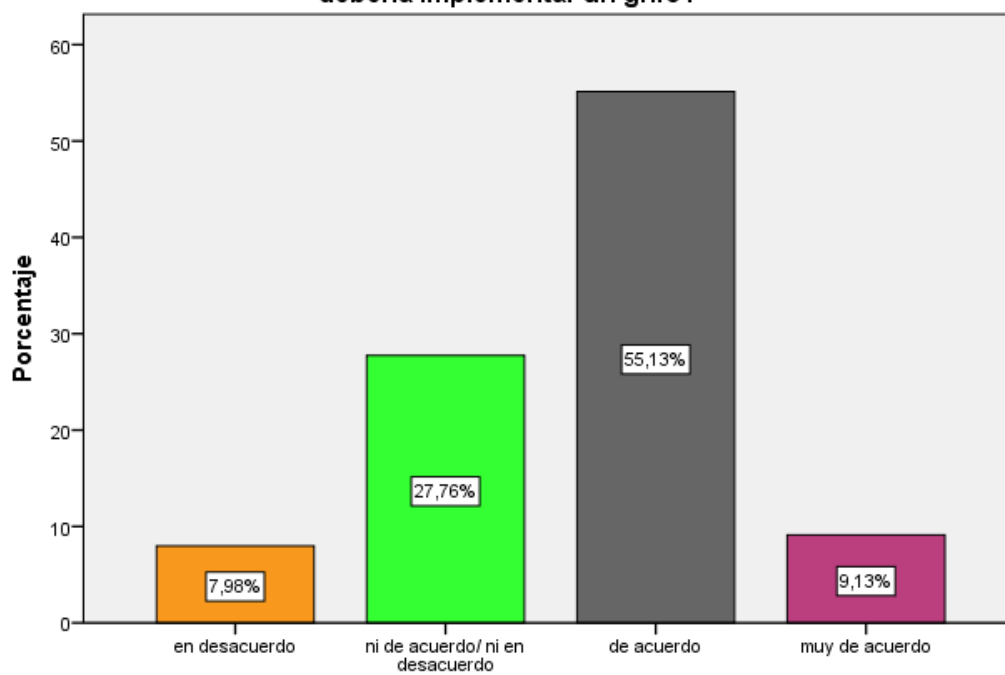




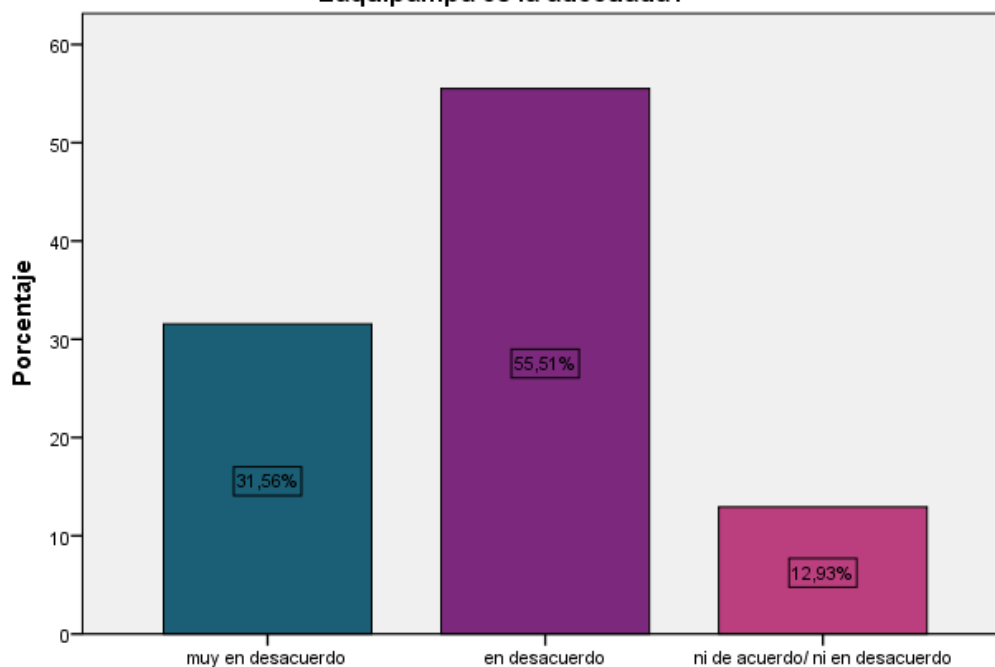
¿La accesibilidad vial que tuvo para llegar al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa es la adecuada?



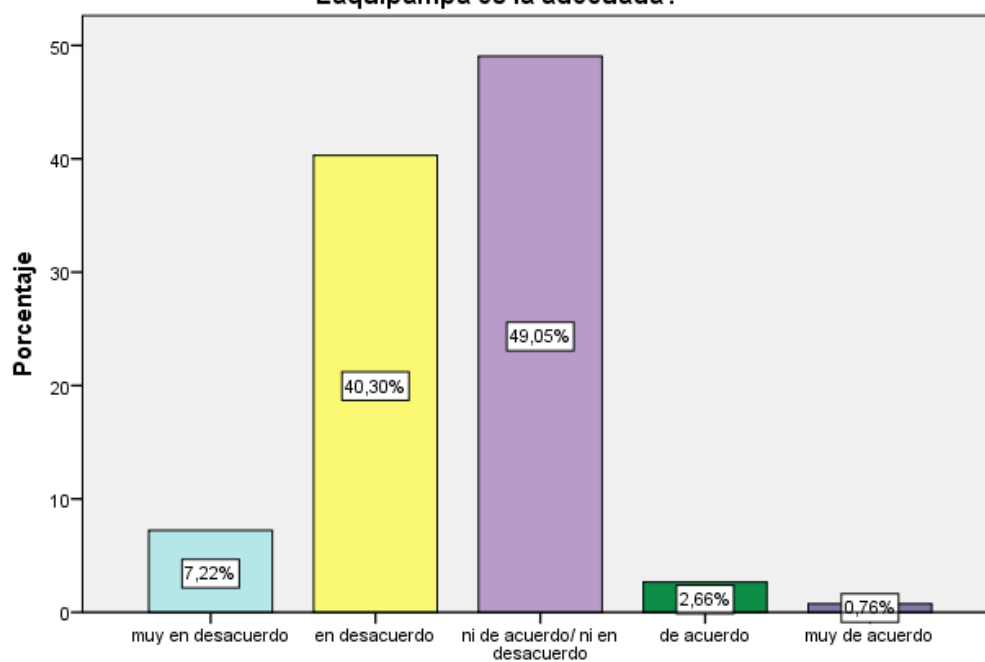
¿Considera que en el trayecto al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa se debería implementar un grifo?

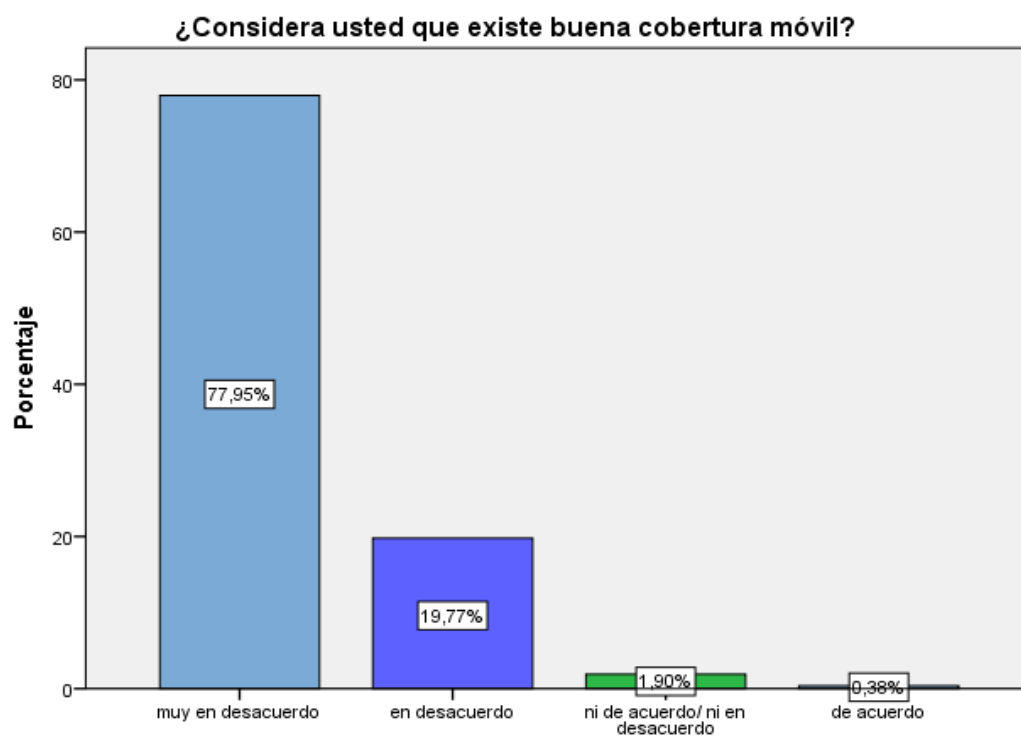
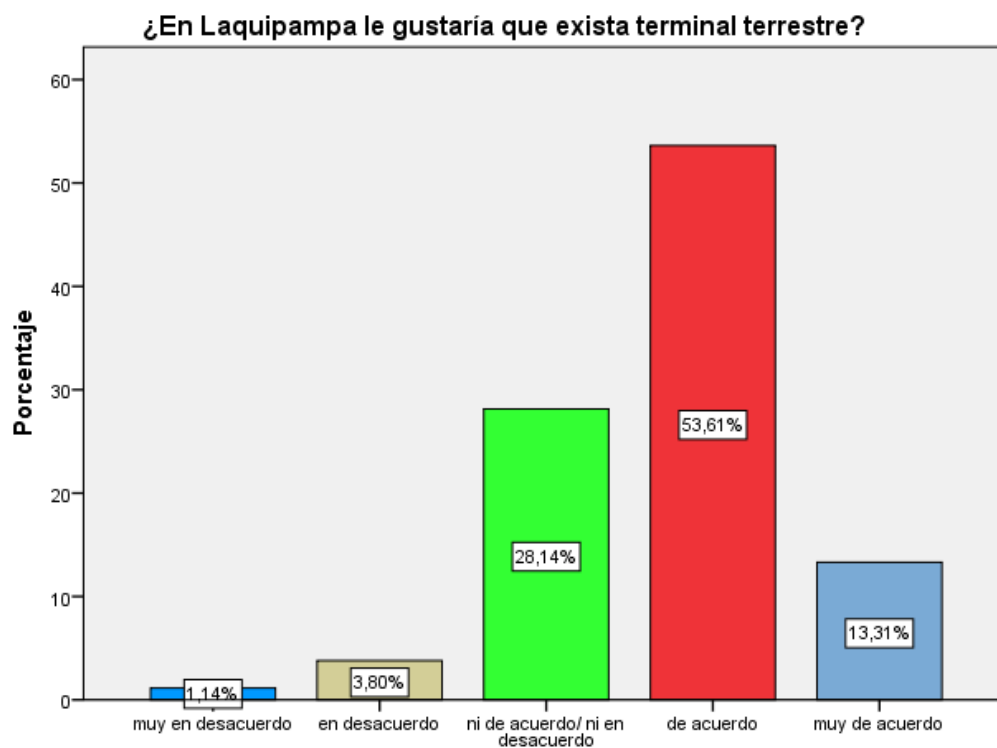


¿La señalización turística que existe dentro del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa es la adecuada?

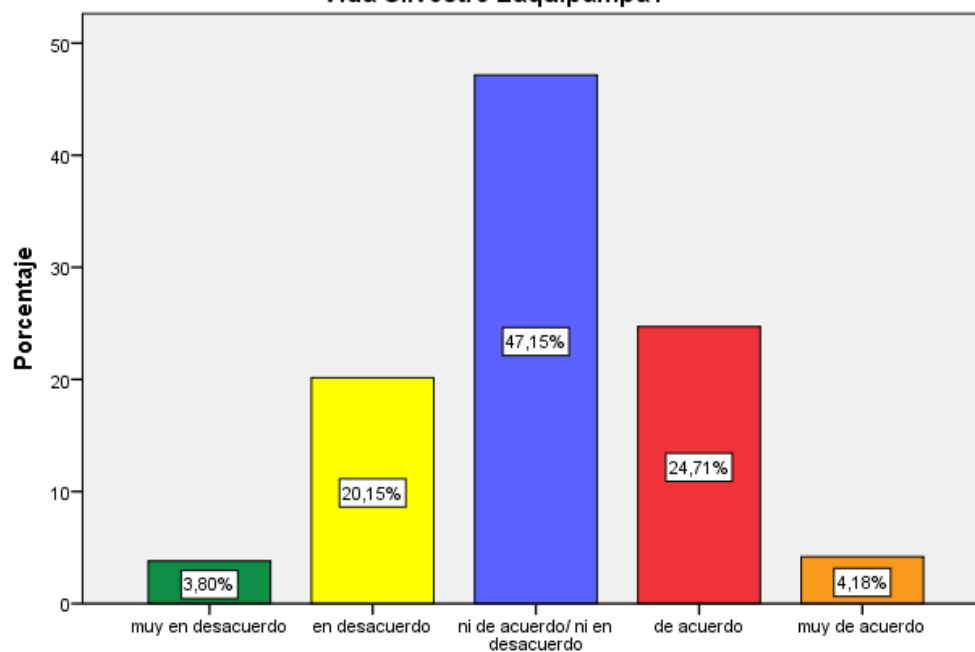


¿La señalización que existe en vía para llegar al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa es la adecuada?

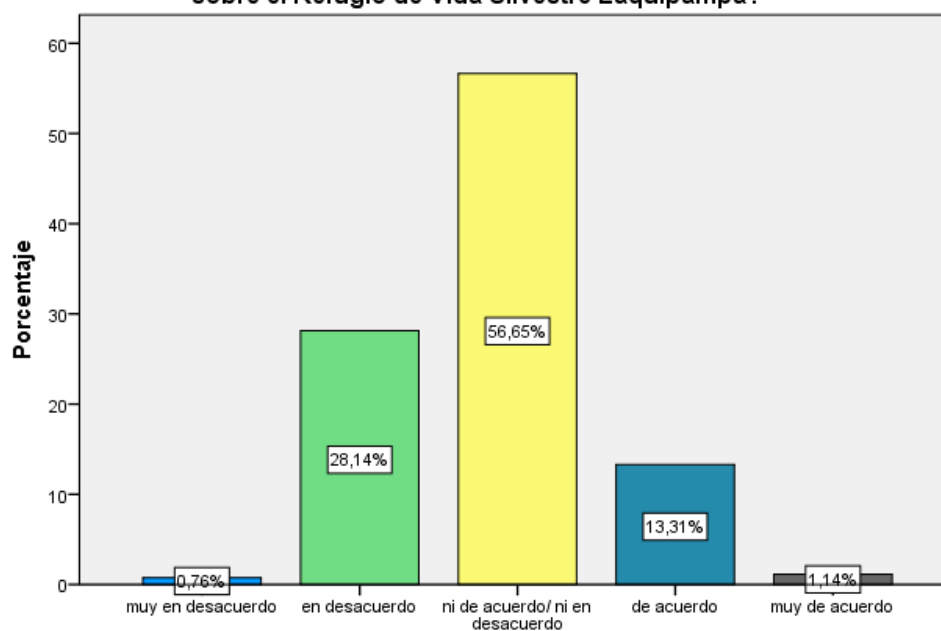




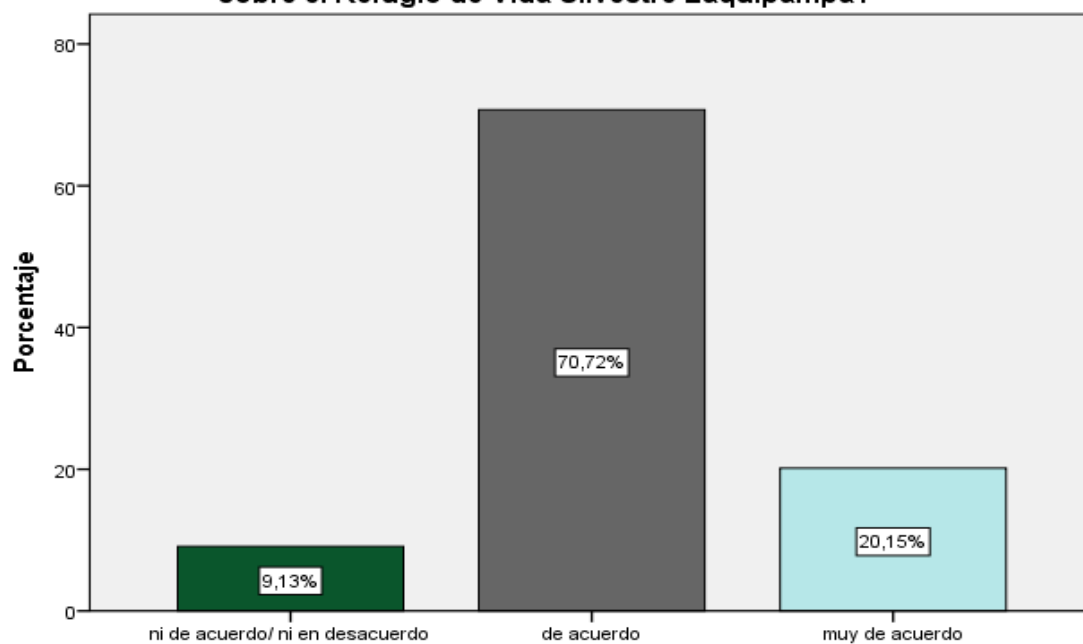
¿Estaría de acuerdo que se le envíe información por correo sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?



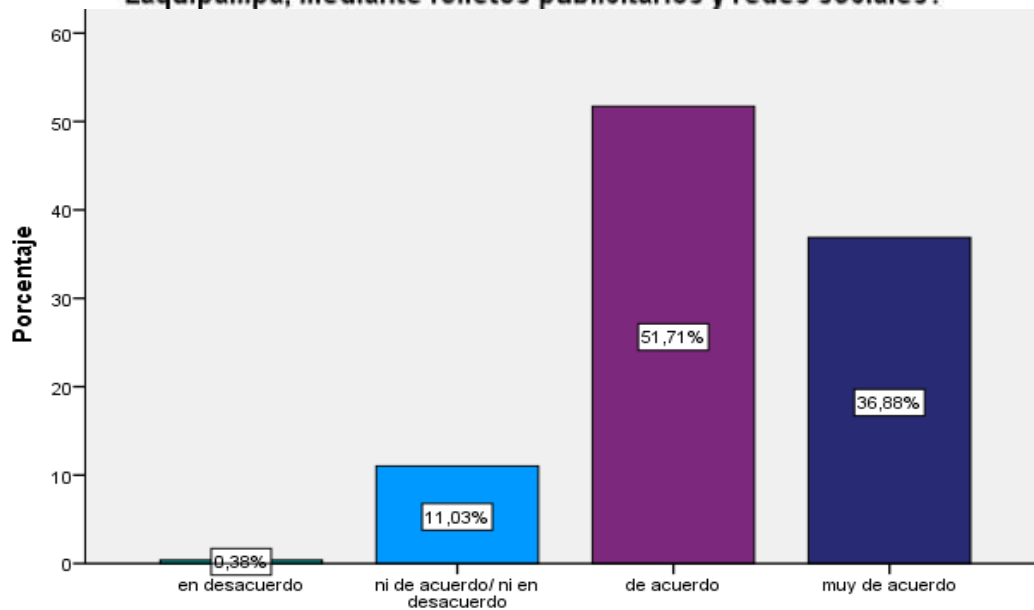
¿Usted cree que la Oficina del SERNANP brinda una adecuada información sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?



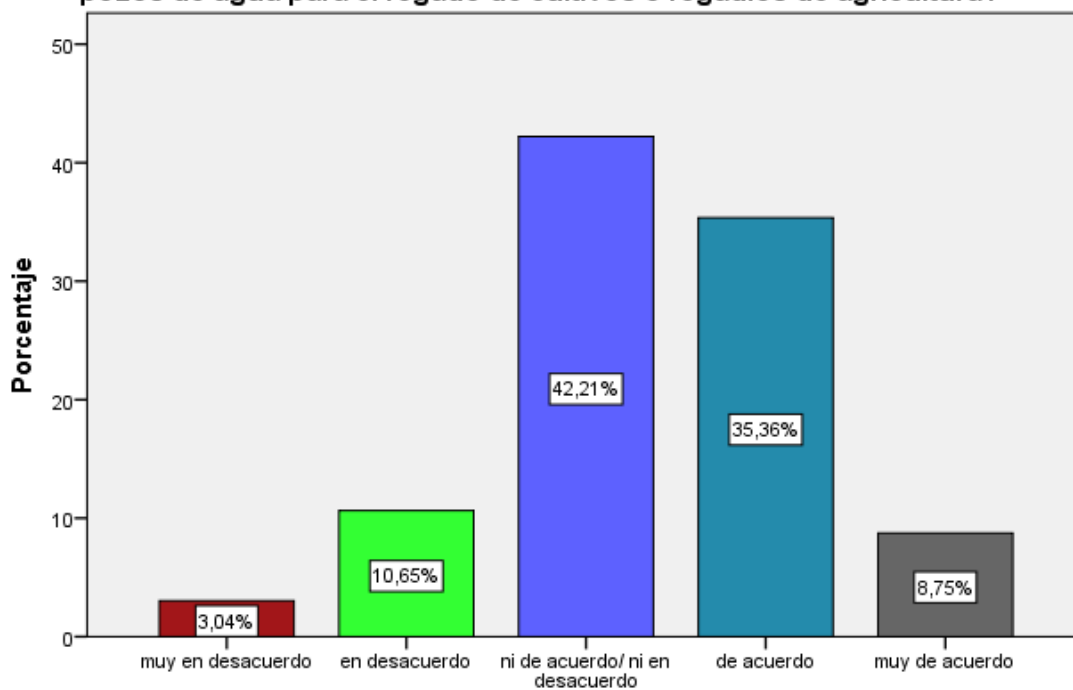
¿Usted cree que se debe implementar casetas turísticas para brindar información sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?



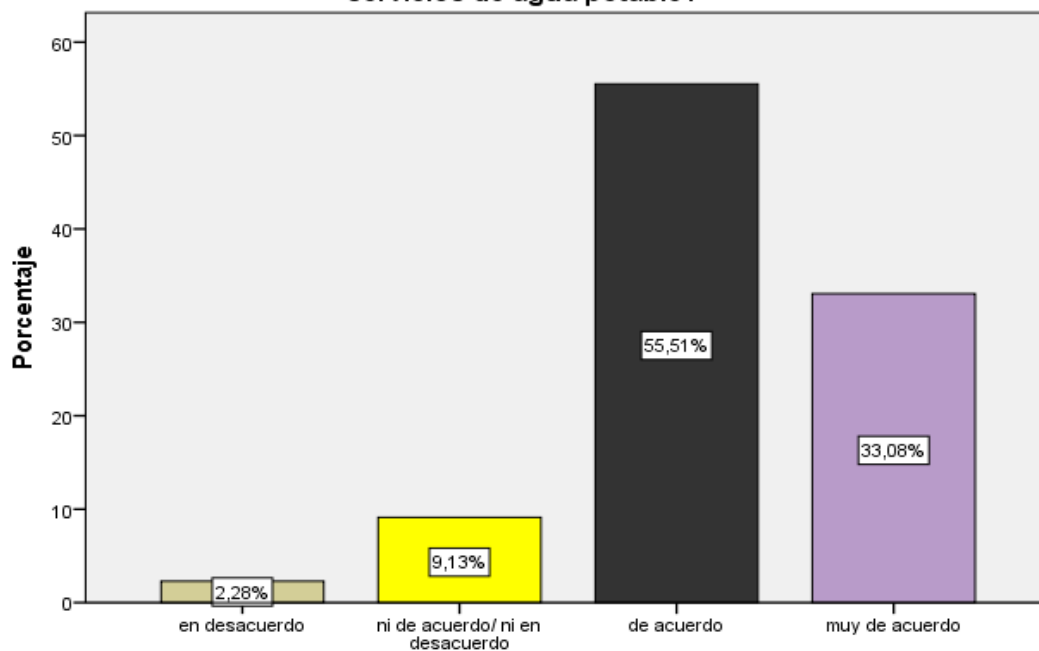
¿Cree usted que debe haber mayor promoción del Refugio de Vida Silvestre Laquipampa, mediante folletos publicitarios y redes sociales?



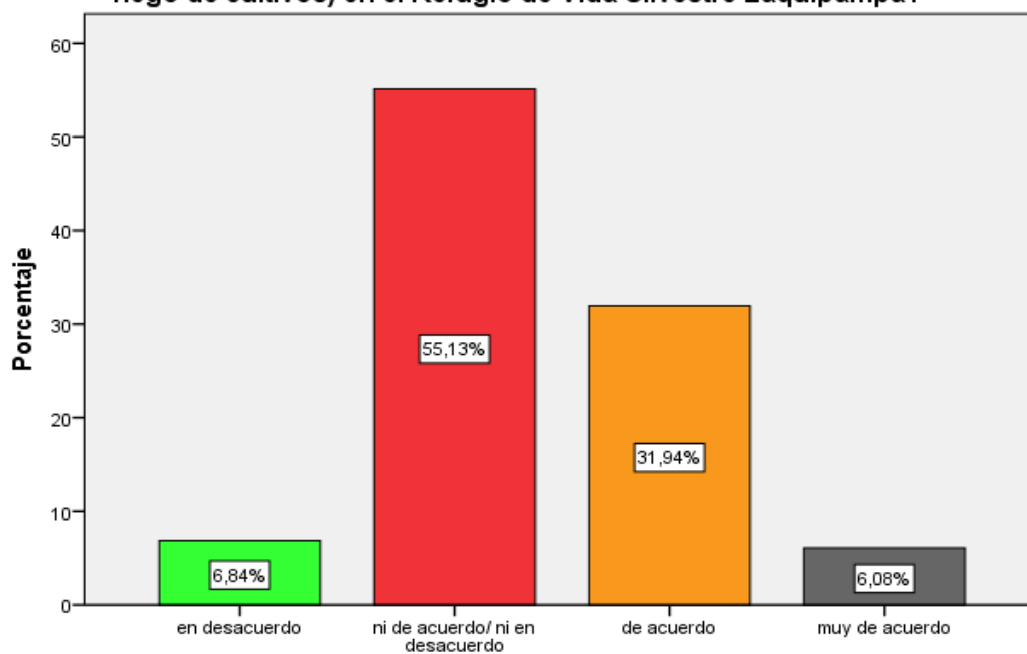
¿Usted está de acuerdo que el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa cuente con pozos de agua para el riego de cultivos o regadíos de agricultura?



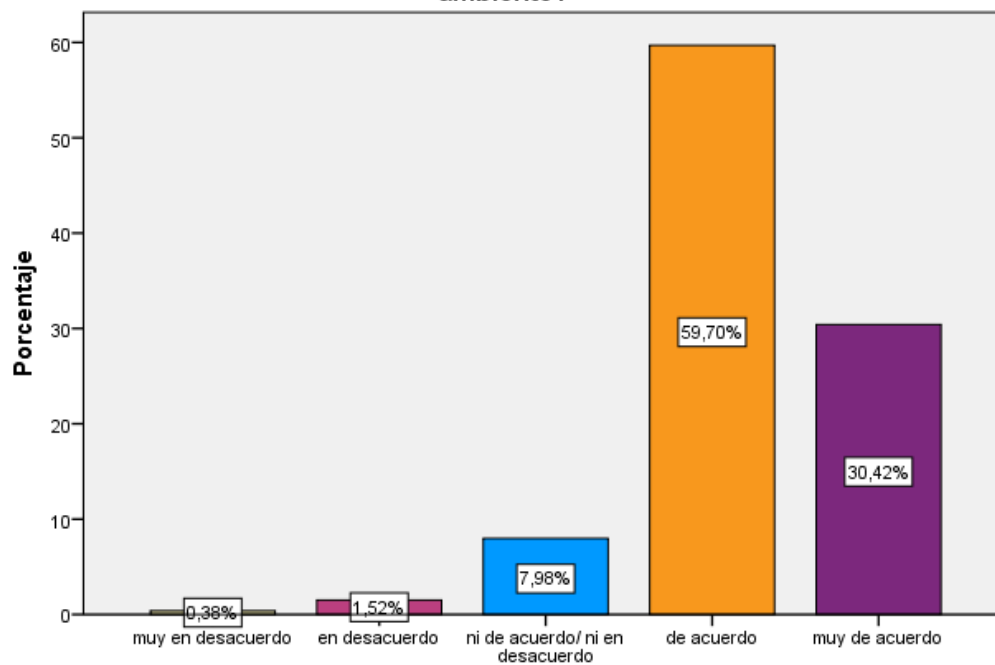
¿Está de acuerdo que en Refugio de Vida Silvestre Laquipampa cuente con servicios de agua potable?



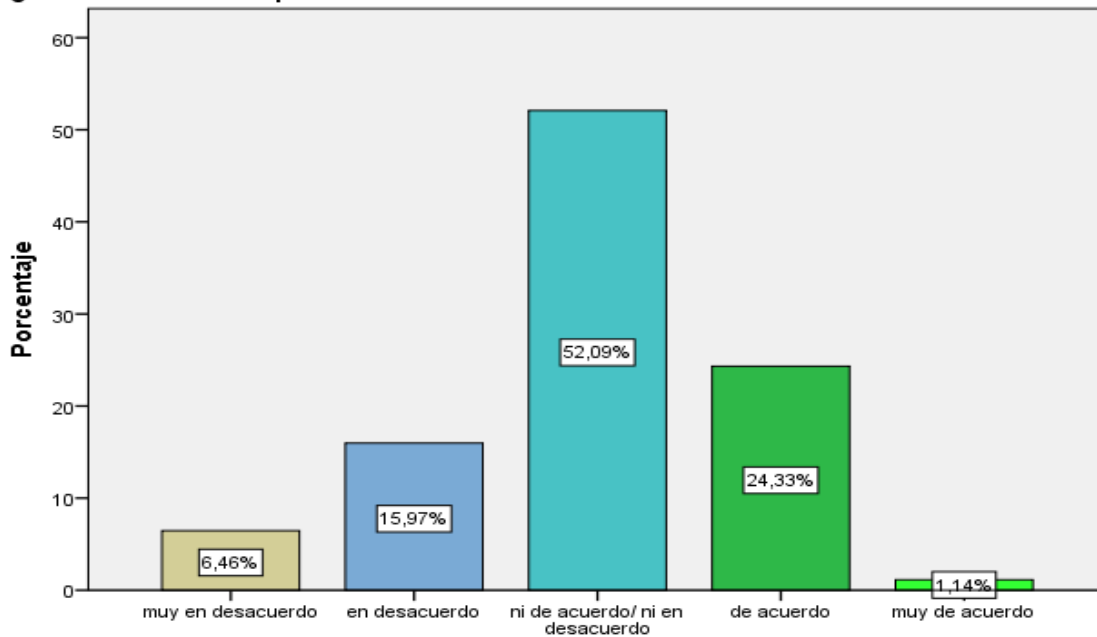
¿Considera usted, importante la existencia de dispensadores de agua (para el riego de cultivos) en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?



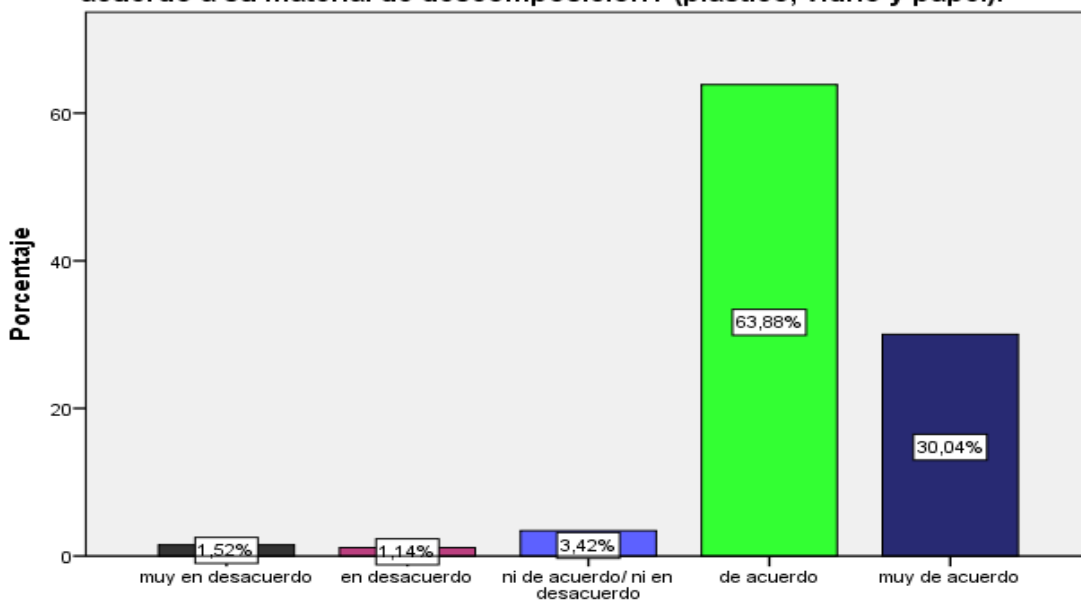
¿Considera usted que las aguas residuales (desagüe) contaminan el medio ambiente?



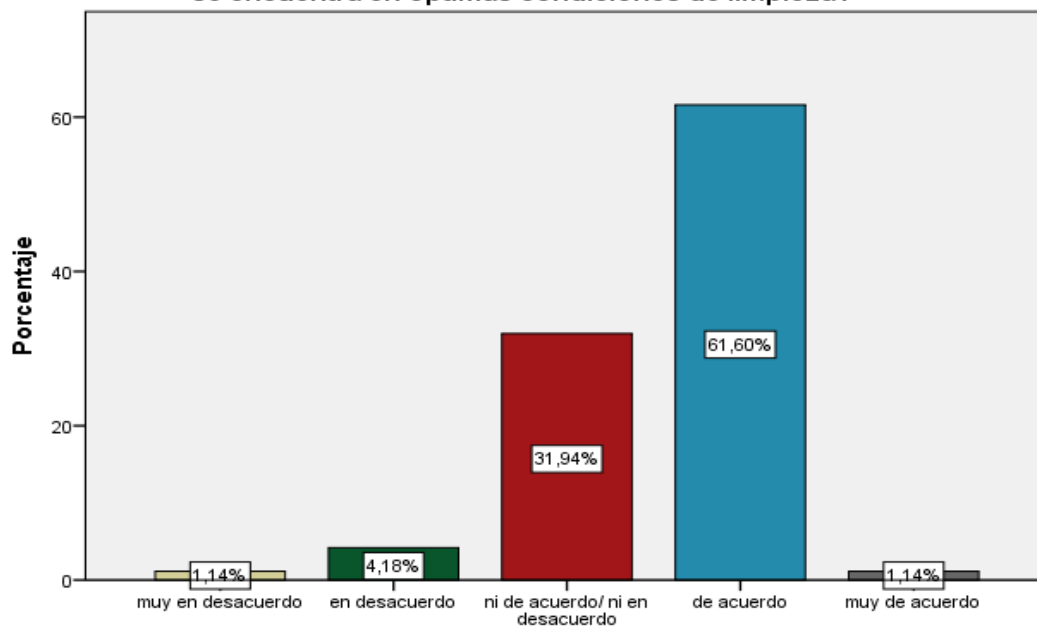
¿Considera usted que el sistema de alcantarillado en el RVSL es el adecuado?



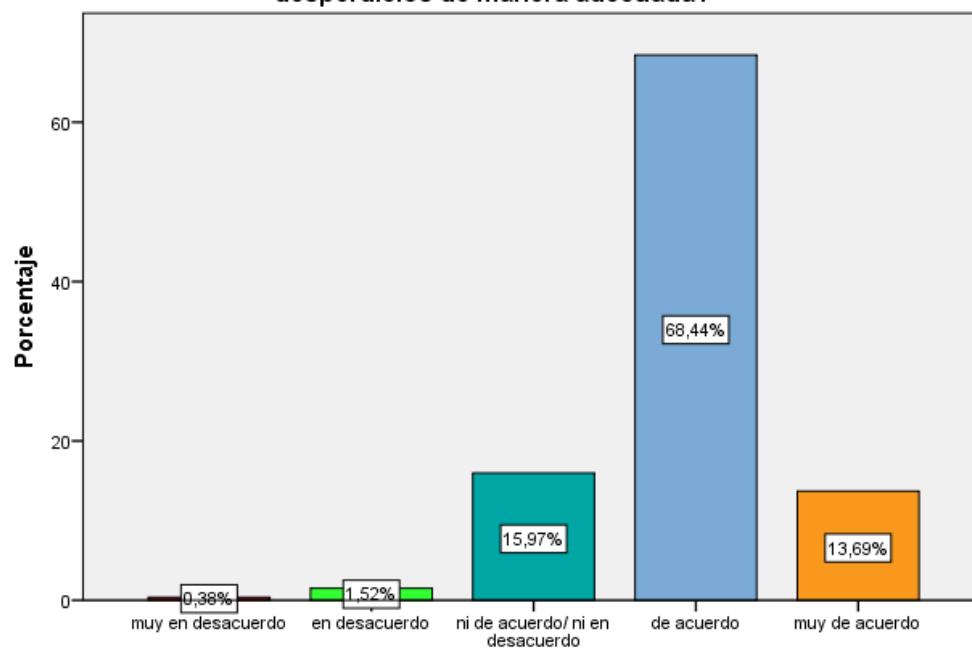
¿Usted cree que en refugio, se debe de implementar tachos de basura de acuerdo a su material de descomposición? (plástico, vidrio y papel).



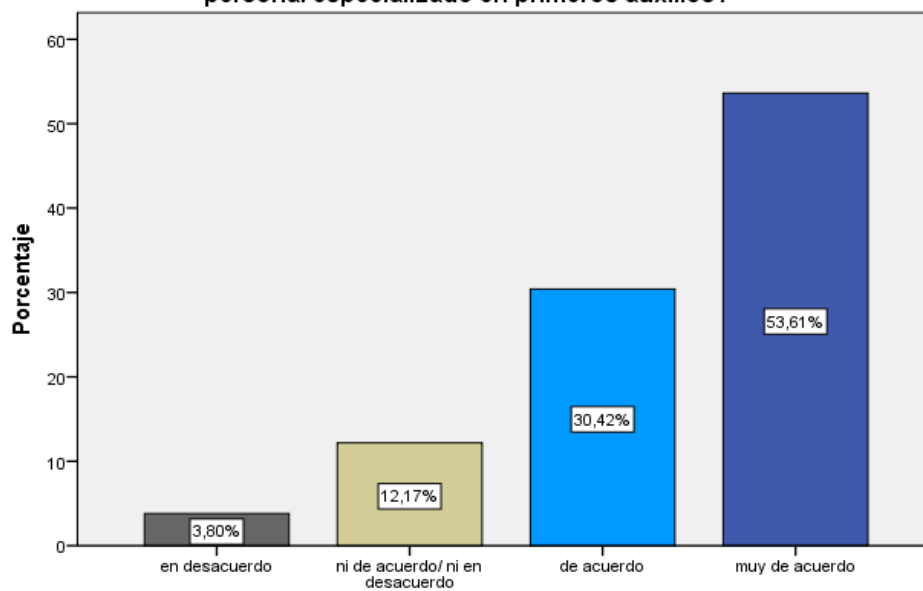
Durante su recorrido, ¿Cree usted que el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa se encuentra en óptimas condiciones de limpieza?



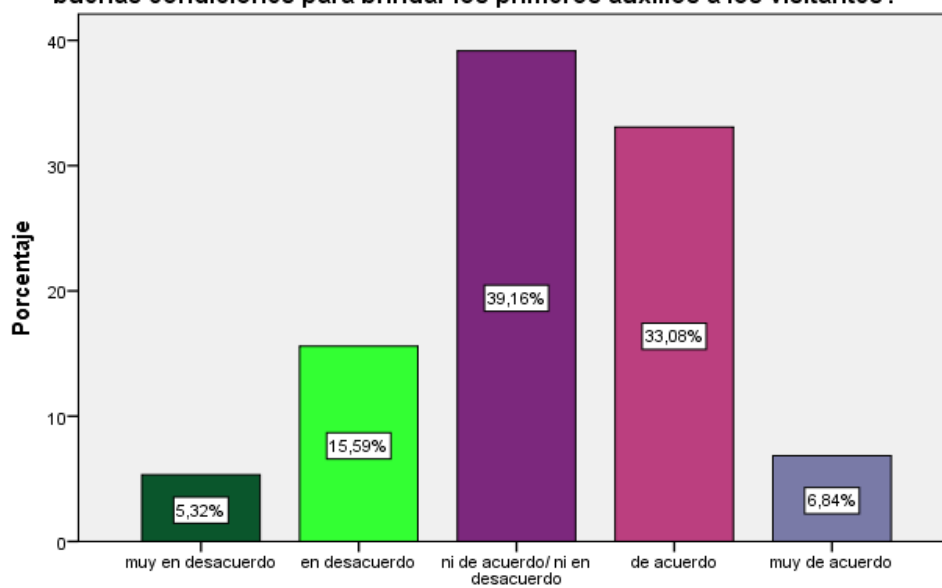
¿Cree usted que el personal de limpieza del RVSL realiza el recojo de desperdicios de manera adecuada?



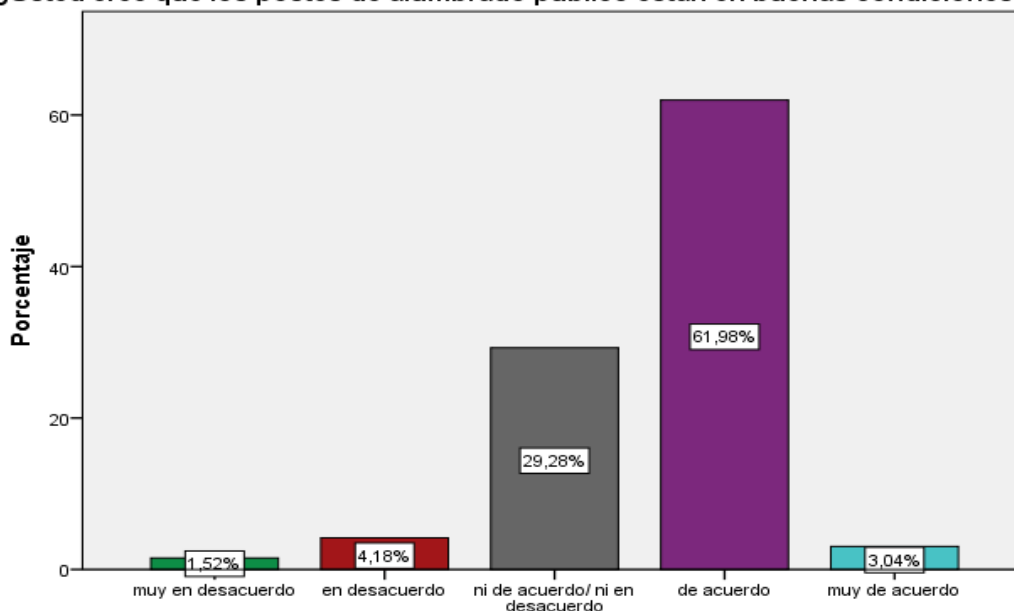
¿Usted está de acuerdo que el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa cuente con personal especializado en primeros auxilios?



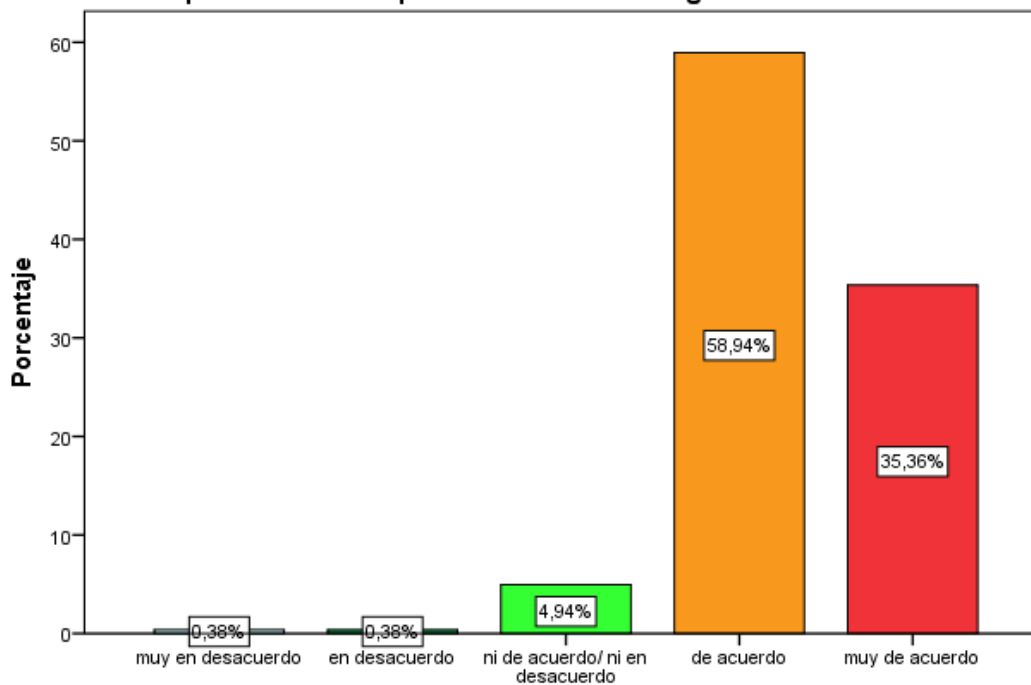
¿Usted considera que el centro de salud con el que cuenta Laquipampa, está en buenas condiciones para brindar los primeros auxilios a los visitantes?



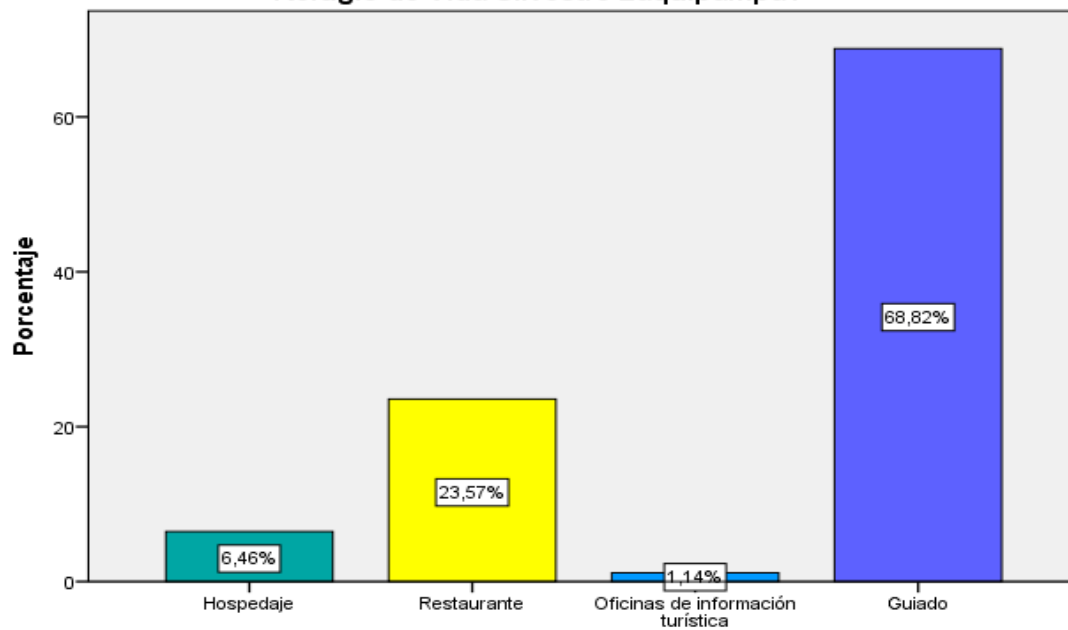
¿Usted cree que los postes de alumbrado público están en buenas condiciones?



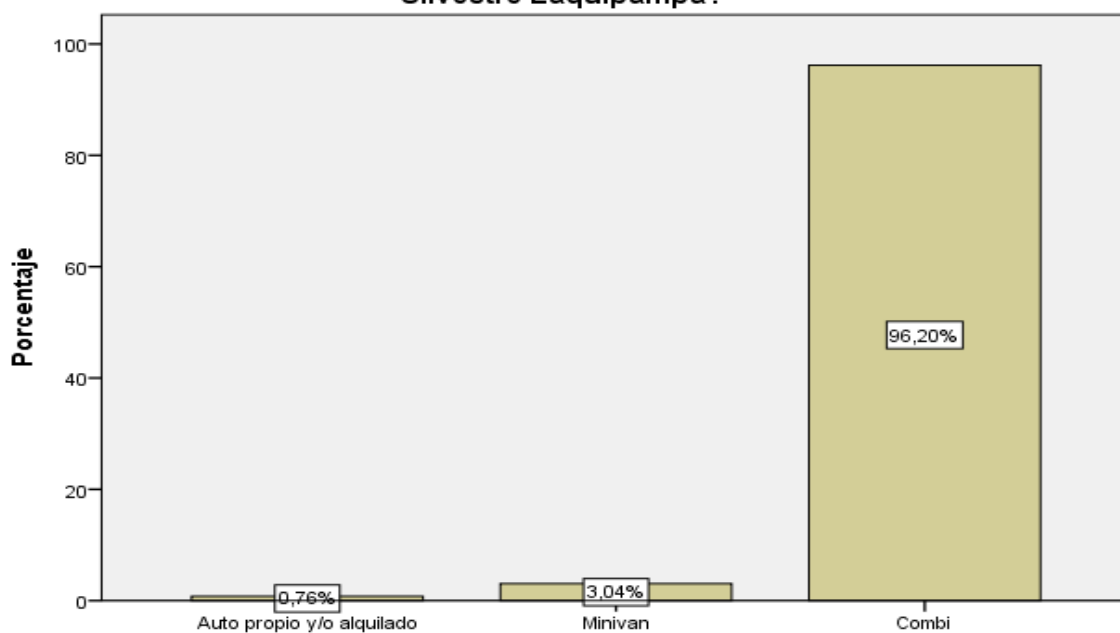
¿Usted está de acuerdo que el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa cuente con paneles solares para el ahorro de energía eléctrica?



¿Cuál es el mejor servicio que ha adquirido usted, durante su estadía en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?



¿Qué medio de transporte utilizo usted para poder llegar al Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?



¿Cómo se enteró usted sobre el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa?