



# ARTÍCULO CIENTÍFICO:

## “LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL MUNICIPAL PARA UN ADECUADO DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL EN EL ENTORNO DEL VALLE DEL MANTARO”

El presente artículo científico tiene como objetivo hacer notar la necesidad de una adecuada gestión ambiental municipal en la prestación de los servicios turísticos del Valle del Mantaro, esta gestión debe empezar reconociendo la responsabilidad del municipio para intervenir en la planificación del desarrollo del turismo local el cual está íntimamente ligado con su comunidad. Los municipios tienen la obligación de regular las actividades de las empresas turísticas del distrito e impulsar a través de diversas acciones, la calidad en el servicio, mejorar la promoción y la educación turística, contribuir con la capacitación y sensibilización en turismo, aspectos que son los que dinamizan este sector generando bienestar y calidad de vida de sus pobladores y visitantes.

### INTRODUCCIÓN

El presente artículo se enmarca principalmente en la gestión de la calidad ambiental que deben incidir los municipios y que deben insertarla en la política municipal de turismo para conseguir que sus localidades sean un destino atractivo y sostenible en el largo plazo, contemplando en ello el cuidado del paisaje natural con el que se cuenta y procurando no transformarlo, observando que no hayan los ruidos que desmerezcan la tranquilidad del mismo, exigiendo el cumplimiento de las ordenanzas municipales de no contaminar las aguas, es decir estableciendo un ordenamiento en la forma de eliminar los residuos sólidos y líquidos, etc. Por ello este artículo además de otros aspectos importantes del desarrollo de la actividad turística, incide en los servicios públicos, con especial atención a los aspectos sanitarios, la seguridad de las personas y el transporte público.

#### > AUTOR

**Jesús Alberto Zamudio Santiváñez**  
- Lic. en Administración  
- Magister egresado de la maestría en Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible de la UNCP

Al final recomienda que es imprescindible dotar de un sentido transversal a la política del turismo relacionando y coordinando a los diferentes departamentos y áreas del gobierno municipal.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El artículo se sustenta en una Investigación descriptiva y se basa en un método de investigación de observación directa inductiva y deductiva, lo que permite cuantificar los resultados e inferirlos al universo de los servicios turísticos que se ofrecen en las cuatro provincias circundantes al Valle del Mantaro tales como Huancayo, Jauja, Concepción y Chupaca y por arribo de los turistas el año 2008, año en el cual se realiza un trabajo de campo mediante una encuesta sobre prestación de servicios turísticos en estas cuatro provincias que a su vez cada una de ellas van a responder a una gestión turística que se dan en sus ciudades o destinos turísticos que para el presente artículo los vamos a denominar municipios turísticos.

Estos destinos turísticos son localidades que presentan las siguientes características:<sup>1</sup>

- Cuentan con una población permanente y una población flotante (esta última conformada por personas que acuden a la ciudad para abastecerse, realizar trámites y negocios o para frecuentar escuelas u otros centros de estudios, pero que difícilmente pernoctan en ella).
- La población permanente trabaja, al igual que en ciudades tradicionales y utiliza los mismos servicios que los turistas (cines, restaurantes, centros de entretenimiento y áreas públicas).
- Los turistas circulan en ellos buscando conocer la ciudad y hacer uso tanto de las instalaciones como de los servicios de ocio y entretenimiento.
- La población permanente se recrea durante su tiempo libre y los turistas practican el esparcimiento compartiendo espacios locales (en parques, rivera de ríos, áreas deportivas, etc.).
- Tienen como función principal la administración de los recursos locales entre los cuales existen aspectos turísticos pues, como los gobiernos locales, deben brindar servicios de cultura y recreación para la comunidad y los visitantes.

Tomando en cuenta que el turismo es un producto en el cual confluyen múltiples servicios, como los servicios de trasbordo, de alojamiento, de gastronomía, de esparcimiento y de higiene ambiental. Estos servicios son el núcleo de una experiencia turística denominada también “servicios genéricos”. Sin embargo, son también muy relevantes los denominados “servicios periféricos”, que conforman el marco en el cual se

brindarán los servicios genéricos, como por ejemplo la hospitalidad, la información sobre puntos de interés público, la limpieza e higiene ambiental en los recibidores, servicios higiénicos, halls, etc. si se trataran de servicios de hoteles, restaurantes, transportes, etc., igualmente la limpieza e higiene ambiental en los recursos culturales y naturales llámense museos, restos arqueológicos, zonas de reserva natural o lugares de acampamiento o paisajísticos. Tomando en cuenta ello y requiriendo analizar diferentes herramientas para cuantificar la satisfacción del turista se adopta para la presente investigación la metodología SERVQUAL desarrollado por los investigadores estadounidenses Parasuraman, Zeithaml y Berry.<sup>2</sup>

## LA METODOLOGÍA SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, que significa calidad de servicio y la sigla proviene de la abreviación de las dos palabras en el idioma inglés Service Quality y establece para esta investigación, que un servicio turístico, se manifiesta en cinco dimensiones susceptibles de ser medidas mediante un cuestionario adecuadamente diseñado. Luego, al igual que el modelo de Gronroos,<sup>3</sup> determinan “brechas de calidad”, también por comparación de expectativas y percepciones.

Las cinco dimensiones que plantea el SERVQUAL y adaptándolas a turismo son las siguientes:

### ELEMENTOS TANGIBLES:

Aspecto físico – infraestructura y equipamiento–tecnología aplicada a la prestación del servicio

### FIABILIDAD:

Habilidad de las empresas o compañías para cumplir con el servicio prometido en forma adecuada y constante

### CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Disposición para ayudar al turista y cumplir con los tiempos prometidos.

### SEGURIDAD:

Conocimientos y habilidades demostradas por los empleados que brindan tranquilidad y seguridad al turista. No sólo en la salvaguarda de activos del turista, sino también en salvaguarda y salubridad, es decir la higiene ambiental de los lugares en las que está en contacto el turista llámense hoteles, hospedajes, restaurantes, restos arqueológicos, zonas naturales y paisajísticas a los que acuden los turistas.

1 RENDÓN PUERTAS, MARÍA(2006): “El Municipio y el Desarrollo Turístico Local”

2 PARASURAMAN, A., BERRY, L. y ZEITHAML, V. (1998): “SERVQUAL, A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”.

3 GRONROOS, C., “Marketing y gestión de servicios”: Editorial Díaz de Santos, Madrid, 1994.

### EMPATÍA:

Relación de cortesía que los empleados, guías, transportistas y pobladores establecen con los turistas. El respeto y la buena predisposición son los pilares fundamentales. Abarca el concepto de atención personalizada y el conocimiento personal de los turistas.

Para adoptar esta visión de servicio e incorporar conceptos turísticos en la administración local es preciso contar con el interés del alcalde, de las autoridades, del sector empresarial privado y con la participación de la comunidad.

El primer paso es el cambio de actitud, a través de la sensibilización turística, esto se traduce en una adecuada administración de sus recursos y en la satisfacción de las necesidades e intereses comunes de los individuos y entidades que interviene en turismo lo cual va más allá de la simple prestación eficiente de servicios como alumbrado, limpieza pública, seguridad, educación, entre otros aspectos.

Compete al municipio regular las actividades de las empresas turísticas del distrito e impulsar, a través de diversas acciones, la calidad en el servicio, mejorar la promoción y la educación turística, contribuir con la capacitación y sensibilización en turismo (tanto en las empresas como en la comunidad local), fomentar la dinamización económica y comercial, generar bienestar y elevar la calidad de vida de sus pobladores y visitantes, entre otros aspectos.

Para lograr una mejora sostenida en el turismo local, es necesario combinar la inversión en capital físico (tecnología, infraestructura), con la inversión en capital humano (capacitación a los empleados e información a la población de la localidad) y en la investigación turística.

El incremento de viajeros a nivel mundial<sup>4</sup> y la afluencia de turistas demandan a los municipios ofrecer a los visitantes una gama de servicios de apoyo y asistencia, como son la información turística sobre atractivos, hoteles, restaurantes y otros que ofrecen en las diferentes localidades.

## INFORMACIÓN SOBRE RESULTADO DE ENCUESTAS TOMADAS EN LAS CUATRO PROVINCIAS QUE SE ENCUENTRAN EN EL ENTORNO DEL VALLE DEL MANTARO

A continuación se presentan algunos de los cuadros y gráficos que la investigación "La higiene y calidad ambiental, factores prioritarios de la gestión ambiental en los servicios turísticos del Valle del Mantaro"<sup>5</sup>, cuadros que se han deducido del re-

sultado de la encuesta que dicha investigación presenta, en base a una muestra de 384 encuestados distribuidos porcentualmente de acuerdo a la población turística de las cuatro provincias de Huancayo, Concepción, Jauja y Chupaca y que son motivo de estudio de investigación sobre la calidad, salubridad e higiene ambiental en el ofrecimiento de los servicios turísticos y siendo este aspecto el factor prioritario de la gestión ambiental en la prestación de los servicios turísticos en el Valle del Mantaro, a continuación se expone lo que obviamente los cuadros y los gráficos lo expresan, sin embargo se hace un comentario de cada uno de ellos.

### CUADRO N\* 01

#### Deficiencias del alojamiento

	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
insuficientes	37	46,3	46,3
mala atención	23	28,8	75,0
falta de higiene	20	25,0	100,0
Total	80	100,0	

### GRÁFICO N\* 01



En el Cuadro 1 y Gráfico 1 se observa que dentro de los prestadores de servicios que lo hacen con deficiencias, primeramente hay 46.3 % de insuficiencia en alojamiento, hay un 28.8 % de alojamiento con mala atención y un 25.0 % del alojamiento presenta falta de higiene, esto significa que hay notorias deficiencias de los prestadores de servicios turísticos y por tanto deviene ello en insatisfacción del turista que visitante.

<sup>4</sup> Según la OMT, en el 2005, el incremento del volumen de turistas a nivel mundial ha sido el 5,5 %, respecto del año anterior.

<sup>5</sup> ZAMUDIO SANTIVÁÑEZ, Jesús Alberto ( 2011 ) : "La higiene y calidad ambiental, factores prioritarios de la gestión ambiental en los servicios turísticos del Valle del Mantaro"



## CUADRO N\* 2

### Deficiencias en la oferta de restaurantes

	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Falta de higiene	43	31,6	31,6
Precios que no guardan	53	39,0	70,6
Relación con la calidad			
Mala atención	18	13,2	83,8
Pésima sazón	5	3,7	87,5
Poca oferta de platos típicos	17	12,5	100,0
Total	136	100,0	

En el Cuadro 2 se observan varios aspectos, y de acuerdo al Gráfico 2, se hace un comentario de cada una de las deficiencias que a continuación se detallan:

La falta de higiene es resaltante con un 31,6 %. Satisfacción del turista y es el factor más relevante de que denota descoordinación de la higiene y salubridad entre prestadores de servicios turísticos y la gestión turística de los gobiernos locales.

Los precios que no guardan relación con la calidad es otro de los aspectos que incide en un 39% en un buen servicio.

Igualmente observamos que la mala atención con un 13.2 % es otro factor que demuestra el por qué el turista prefiere no volver a buscar un servicio similar en la ciudad y muchas veces apresura la salida del lugar turístico que se encuentra visitando.

## CUADRO N\* 3

### Existencia de sanitarios públicos

	Entrevistados	Porcentaje	Porcentaje válido
sí	276	69,0	69,7
no	120	30,0	30,3
Total	396	99,0	100,0
No Responde	4	1,0	
Total	400	100,0	

En el Cuadro 3 y Gráfico 3 se observa a una respuesta genérica a que si existen o no servicios de sanitarios, la respuesta afirmativa responde a un 69.7 %, sin embargo es también

## GRÁFICO N\* 2

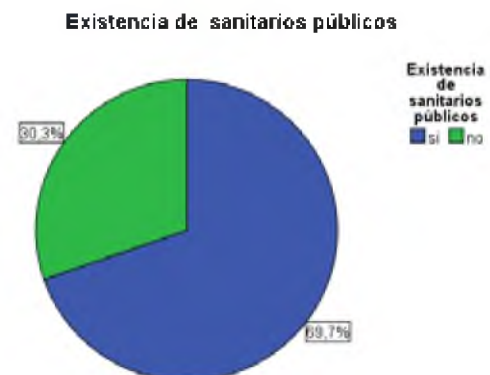


La pésima sazón si bien es cierto es de un porcentaje de un solo 3.7 % sin embargo indudablemente, es otro factor en contra a la prestación de un buen servicio más aún tratándose de consumo de alimentos.

La poca oferta de los platos típicos que se denota con un 12.5 %, igualmente sorprende que en una zona como la del Valle del Mantaro se haya reflejado este porcentaje, lo que demuestra que la oferta de los platos exóticos o de fuera de la región representa la mayor oferta de ellos.

Éste es uno de los cuadros que hace denotar la calidad de la prestación de un servicio turístico en uno de los aspectos tan importantes como es la alimentación para el turista que sabemos que es una de las necesidades básicas que debiera estar cubierta con un excelente servicio.

## GRÁFICO N\* 3



relevante la cifra de que no existen en un 30.30 %, porcentajes que son elevados tratándose de una prestación de servicio turístico tan indispensable.

#### CUADRO N\* 4

##### Deficiencias en los sanitarios públicos

	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
inexistencia	34	21,7	21,7
insuficientes	56	35,7	57,3
mala atención	9	5,7	63,1
falta de higiene	58	36,9	100,0
Total	157	100,0	

En el Cuadro 4 y Gráfico 4 se observa que dentro de las deficiencias de los sanitarios públicos los mayores porcentajes están en la falta de higiene de estos servicios sanitarios y la

#### CUADRO N\* 5

##### Limpieza en la ciudad

	Entrevistados	Porcentaje	Porcentaje válido
si	292	73,0	73,4
no	106	26,5	26,6
Total	398	99,5	100,0
No responde	2	,5	
Total	400	100,0	

En el Cuadro 5 y Gráfico 5 el porcentaje de 73.4 % sobre la observancia de la limpieza en la ciudad es también alentador

#### CUADRO N\* 6

##### Tipos de residuos más frecuentes que se observan en la ciudad

	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Papeles	62	59,6	59,6
Residuos sólidos urbanos	24	23,1	82,7
Restos de bares y restaurantes	4	3,8	86,5
Aguas sucias	13	12,5	99,0
Otros	1	1,0	100,0
Total	104	100,0	

En el Cuadro 6 y Gráfico 6, se denota que de los entrevistados que observaron que no hay limpieza en la ciudad opinaron

#### GRÁFICO N\* 4



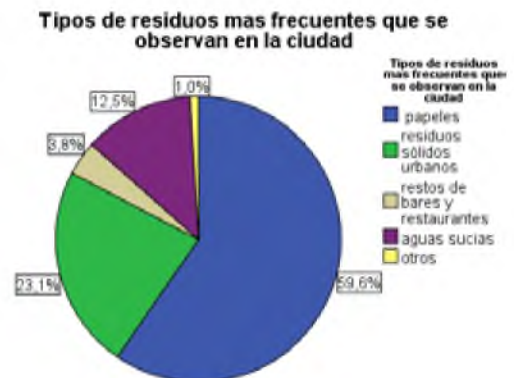
insuficiencia de los mismos, otros dos factores fundamentales de una eficiente prestación de servicios turísticos.

#### GRÁFICO N\* 5



tratándose de uno de los factores básicos de la imagen de una ciudad para el turista.

#### GRÁFICO N\* 6



sobre los tipos de residuos que claramente se presenta en el gráfico.

### CUADRO N° 7

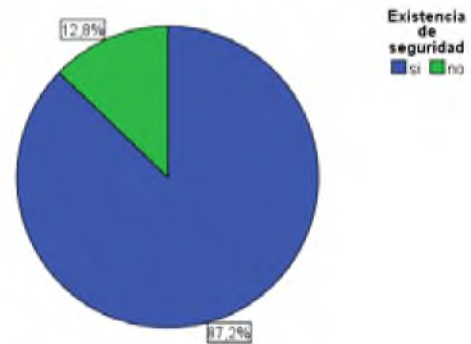
#### Existencia de seguridad ciudadana

	Entrevistados	Porcentaje	Porcentaje válido
si	347	86,8	87,2
no	51	12,8	12,8
Total	398	99,5	100,0
No responde	2	0,5	
Total	400	100,0	

En el Cuadro 7 y Gráfico 7 igualmente se observa un porcentaje alentador de 87.2 % dentro de nuestros entrevistados que dan a conocer que observaron seguridad ciudadana.

### GRÁFICO N° 7

#### Existencia de seguridad ciudadana



### CUADRO N° 8

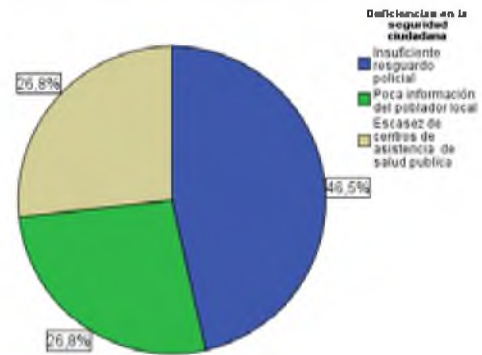
#### Deficiencias en la seguridad ciudadana

	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente resguardo policial	33	46,5	46,5
Poca información del poblador local	19	26,8	73,2
Escasez de centros de asistencia de salud pública	19	26,8	100,0
Total	71	100,0	

En el Cuadro 8 y Gráfico 8 se deduce las insuficiencias dentro de esa seguridad ciudadana, resaltando un 46.50 % de insuficiente resguardo policial.

### GRÁFICO N° 8

#### Deficiencias en la seguridad ciudadana



### CUADRO N° 9

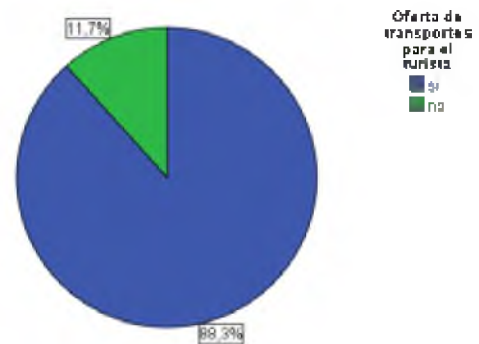
#### Oferta de transporte para el turista

	Entrevistados	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
si	348	87,0	88,3	88,3
no	46	11,5	11,7	100,0
Total	394	98,5	100,0	
No Responde	6	1,5		
Total	400	100,0		

En el Cuadro 9 y Gráfico 9 se observa un porcentaje de 88.3 % dentro de los entrevistados que existe suficiente oferta de transportes.

### GRÁFICO N° 9

#### Oferta de transportes para el turista



**CUADRO N\* 10**
**Deficiencias en el transporte que se ofrece al turista**

	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Precios excesivos	43	56,6	56,6
Poca seguridad	6	7,9	64,5
Falta de limpieza	4	5,3	69,7
Mala atención	8	10,5	80,3
Rutas no respetadas	15	19,7	100,0
Total	76	100,0	

En el Cuadro 10 y Gráfico 10 se observa que dentro de las deficiencias resalta un 56.58 % el de precios excesivos, le sigue

**CUADRO N\* 11**
**Orientación al turista sobre lugares ecoturísticos de la ciudad**

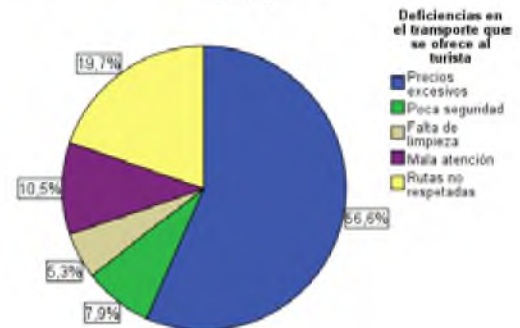
	Entrevistados	Porcentaje	Porcentaje válido
si	320	80,0	81,2
no	74	18,5	18,8
Total	394	98,5	100,0
No responde	6	1,5	
Total	400	100,0	

En el Cuadro 11 y Gráfico 11 se observa un porcentaje de 81.2 % dentro de los entrevistados que existe suficiente orientación dentro de los lugares ecoturísticos.

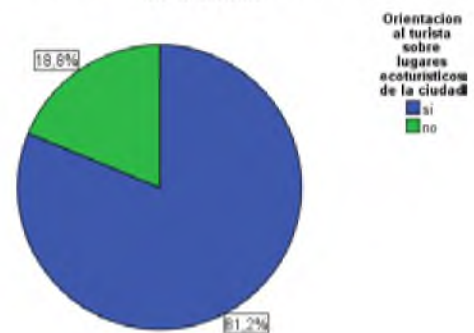
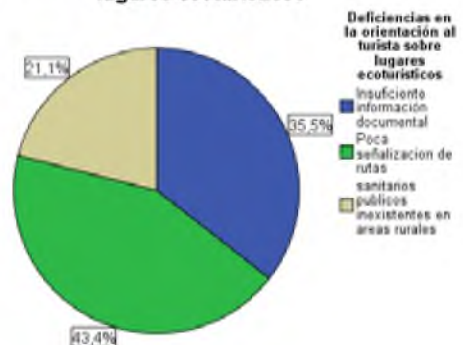
**CUADRO N\* 12**
**Deficiencias en la orientación al turista sobre lugares ecoturísticos**

	Entrevistados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente información documental	27	35,5	35,5
Poca señalización de rutas sanitarios públicos	33	43,4	78,9
inexistentes en áreas rurales	16	21,1	100,0
Total	76	100,0	

En el Cuadro 12 y Gráfico 12 se observa que dentro de las deficiencias en orientación al turista resalta un 43.4 % de poca señalización de rutas, un 35.5 % de insuficiente información

**GRÁFICO N\* 10**
**Deficiencias en el transporte que se ofrece al turista**


un 19.74 % de rutas no respetadas, siguiendo la mala atención, falta de limpieza y poca seguridad en los transportes.

**GRÁFICO N\* 11**
**Orientación al turista sobre lugares ecoturísticos de la ciudad**

**GRÁFICO N\* 12**
**Deficiencias en la orientación al turista sobre lugares ecoturísticos**


documental y también aparece un porcentaje de 21.1 % de sanitarios públicos inexistentes en las áreas rurales.



**CUADRO N\* 13**

**Manifiesta el turista su deseo de volver a visitar el Valle del Mantaro o recomendaría la visita**

	Entrevistados	Porcentaje	Porcentaje válido
si	354	88,5	91,5
no	33	8,3	8,5
Total	387	96,8	100,0
No responde	13	3,3	
Total	400	100,0	

**GRÁFICO N\* 13**

**Manifiesta el turista su deseo de volver a visitar el Valle del Mantaro o recomendaría la visita**



En este último Cuadro 13 y Gráfico 13 se observa que hay un gran porcentaje de 91.5 % de los turistas entrevistados que salvando las grandes deficiencias encontradas en la presta-

ción de los servicios turísticos en el Valle del Mantaro afirman que volverían a visitar el Valle del Mantaro o lo recomendarían visitarlo.





## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta lo analizado en la encuesta realizada y notando que muchas veces el turista precisamente es el que nos ha hecho conocer mejor las cualidades de nuestra zona turística, como es el caso del Valle del Mantaro, motivo de este análisis, igualmente se obtuvo respuestas que hacen notar irregularidades en la prestación de los servicios turísticos y que requieren de la intervención de las municipalidades para que ejecuten políticas que ayuden en el desempeño de las responsabilidades del turismo, para ello es conveniente que toda municipalidad debe crear una Oficina Municipal de Turismo encabezada por un Coordinador de Turismo que actúe como representante especial del Alcalde ante la industria turística y a su vez sea el enlace entre la Municipalidad y la ciudadanía que van a albergar a los turistas en sus poblaciones.

Por ello es recomendable que esta Oficina de Turismo juntamente con las organizaciones locales privadas y públicas del sector se encarguen de tomar las siguientes acciones:

Estimular el desarrollo de la infraestructura, instalaciones, servicios y atracciones del turismo local de tal forma que se priorice la calidad e higiene ambiental de estas instalaciones.

Fomentar oportunidades de formación profesional y capacitación en los trabajos relacionados con el turismo.

Propiciar la cooperación entre la Municipalidad y las organizaciones privadas a favor de los intereses turísticos de la ciudad. Recabar la opinión del sector privado sobre los programas y las políticas del turismo en la ciudad y una mejor prestación de servicios turísticos.

Desarrollar un plan global de promoción del turismo procedente de otras ciudades, provincias y países.

Tomar la iniciativa en todo lo relacionado a la gestión ambiental local de la prestación de los servicios turísticos.

En base a estas recomendaciones, la Oficina de Turismo de las municipalidades y siendo motivo de preocupación de este artículo, las municipalidades por medio de sus oficinas de sanidad pública deben obligar el cumplimiento de normas de saneamiento en los lugares de descanso de turistas y en parques, refugios, restaurantes y otras instalaciones destinadas al viajero y administradas por la ciudad o sus concesionarios.

Igualmente es deber de la Municipalidad que a través de su oficina encargada de licencias y permisos municipales, fijar criterios estrictos para la concesión de licencias a todos los individuos que trabajen en contacto directo con los visitantes y que alienten la buena impresión que los turistas reciben de la ciudad, sus guías, taxistas, operadores turísticos y demás organizaciones allegadas al sector turístico. ■



Es conveniente que toda municipalidad tenga una Oficina Municipal de Turismo que sea el enlace entre la Municipalidad y la ciudadanía que van a albergar a los turistas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGENDA 21, Acuerdo Internacional Conferencia de las Naciones unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, Río de Janeiro 1992
- AGENDA PARA PLANIFICADORES LOCALES: Turismo sostenible y gestión municipal. 1999. Organización Mundial del Turismo.
- ANÁLISIS FUNCIONAL DEL SECTOR HOTELERO Y TURÍSTICO NACIONAL: Construyendo los estándares nacionales de competencia laboral
- BERRY, LEONARD L. Y PARASURAMAN, A. Marketing de Servicios. Zona de Tolerancia SERVQUAL Parramón ediciones S.A.Barcelona, 1993.
- CARMICHAEL, Daniel- Teoría del Barril Agujereado ( 1879 - 1967 ) Teoría Citada en Niveles de Calidad de Servicios Turísticos en el Perú, Proyecto CENFOTUR-BID
- DIRECTRICES PARA DESARROLLAR EL TURISMO, Publicado por la Organización Mundial del Turismo Madrid, España 1999
- DOMINGO BEGAZO, José. 2002. Megatendencias del turismo en el tercer milenio. Editorial San Marcos
- ENCICLOPEDIA PRÁCTICA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELES Y RESTAURANTES. 1997. Grupo Editorial Océano
- GUÍA PARA ADMINISTRADORES LOCALES: Desarrollo Turístico Sostenible. 1999. Organización Mundial del Turismo.
- GUÍA TURÍSTICA DEL VALLE DEL MANTARO
- GRONROOS, C., "Marketing y gestión de servicios": Editorial Diaz de Santos, Madrid,1994.
- LEY GENERAL DE TURISMO Y SU REGLAMENTO
- NIVELES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL PERÚ. 2000. Proyecto CENFOTUR-BID, 2000
- PARASARUMAN, A., BERRY, L. y ZEITHAML, V. (1998): "SERVQUAL, A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality": .
- PONTERIE VITALE, Sergio. 1991. Metodología en el Turismo. Editorial Trillas 105 p.p.
- PROYECTO "MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DIRCETUR Cusco"
- RECORTES DIARIO "EL COMERCIO", SECCIÓN GUÍA DEL TURISTA – años 1990 al 2000
- RENDÓN PUERTAS, MARÍA(2006): "El Municipio y el Desarrollo Turístico Local"