



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**Informalidad de las agencias de viaje y cuidado del patrimonio
natural de la ciudad de Churín, Lima – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Cruzado Gutierrez, Monica Keyla (orcid.org/0000-0002-6177-9789)

Villaseca Huaman, Daniel Florentino (orcid.org/0000-0002-3252-8032)

ASESORA:

MBA. Palma Vallejo, Juana Graciela (orcid.org/0000-0002-4770-2670)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social y Pública

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a nuestros padres por confiar en nuestras expectativas, su constante apoyo en todo momento, su paciencia ante los errores y consejos en decisiones importantes en la vida, a Dios por guiarnos durante todo el camino, cuidarnos ante todas las adversidades y permitir cumplir nuestra meta de culminar la carrera.

Agradecimiento

A Dios por permitirnos llegar a este momento de nuestras vidas en el que logramos uno de los objetivos importantes, a familiares y amigos quienes nos impulsaron en seguir esforzándonos en este proyecto.

A nuestra maestra que con su apoyo y conocimiento logramos ser profesionales.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	21
3.3. Escenario de estudio	21
3.4. Participantes.....	22
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.6. Procedimientos.....	22
3.7. Rigor científico.....	23
3.8. Método de análisis de datos.....	23
3.9. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	46

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1. Información y codificación de los entrevistados.....	25
--	----

Resumen

La presente investigación se tituló “Informalidad de las agencias de viaje y cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churín, Lima – 2022” y tuvo como objetivo general identificar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en el cuidado del patrimonio natural en la ciudad de Churín. El enfoque de la investigación fue cualitativo con un diseño fenomenológico, por lo que se realizaron entrevistas a 10 pobladores de la ciudad y se aplicaron fichas de observación a 6 agencias de viajes. Los resultados indicaron que las agencias de viaje en la Ciudad de Churín se enfocan en obtener más ganancias mediante la prestación de sus servicios por parte de turistas sin darse cuenta los daños que están causando a la diversidad biológica. Finalmente, se concluyó que las agencias de viaje informales impactan significativamente en el cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churín, ya que el comportamiento de dichas empresas influye en la diversidad biológica, los servicios ecosistémicos y en la protección de medioambiente.

Palabras clave: Informalidad turística, patrimonio natural, capacidad de carga

Abstract

The present investigation was entitled "Informality of travel agencies and care of the natural heritage of the city of Churín, Lima - 2022" and had as a general objective to identify the impact of the informality of travel agencies in the care of natural heritage in Peru. the city of Churín. The research approach was qualitative with a phenomenological design, for which interviews were conducted with 10 residents of the city and observation sheets were applied to 6 travel agencies. The results indicated that travel agencies in the city of Churín are focused on obtaining more profits through the provision of their services by tourists without realizing the damage they are causing to biodiversity. Finally, it was concluded that informal travel agencies have significant impact on the care of the natural heritage of the city of Churín, since the behavior of these companies influences biological diversity, ecosystem services and environmental protection.

Keywords: Tourism informality, heritage, carrying capacity

I. INTRODUCCIÓN

En los años más recientes, la globalización ha posibilitado el transporte y comunicación entre los individuos de una manera radicalmente distinta en contraste con los siglos precedentes. En este sentido, el turismo ha sido fomentado como una consecuencia evidente de dicha movilización, particularmente cuyo punto de origen es la zona urbana o metrópoli hacia un destino rural. De esta manera, el turismo ha otorgado un sustento crucial en los ingresos de la población del punto de llegada, quienes se han visto beneficiados ante un desarrollo local económico particularmente considerable dependiendo del volumen de personas a recibir (Altamirano y Melgarejo, 2021).

No obstante, dicho fenómeno ocurre sin que haya necesariamente una previsión objetiva de la capacidad de recepción que tiene la zona de destino, lo cual suele ser aprovechado por agencias de viaje informales cuyo propósito es alcanzar el foro limitado y excederse del mismo a fin de obtener una mayor rentabilidad (Naranjo et al., 2019). De esta manera, la sobreexplotación del aforo recomendado ocasiona diversas consecuencias tales como el aumento de costos en los hoteles y tiendas locales de la zona en la que se realiza el turismo. Además, también se pudo incurrir en un descuido del patrimonio natural dado que las agencias de viaje son aquellas responsables de comunicar las recomendaciones apropiadas para mantener el buen estado de la zona de destino.

Esta problemática se refleja a nivel internacional, se halló en México mediante el artículo de Saldaña et al. (2018), quienes evidenciaron que el turismo incurre en el correcto desarrollo y la sostenibilidad de los sectores de comercio artesanal y economía del rubro. Por ende, también incurrió en el paradigma del desenvolvimiento de los ofertantes puesto que, en algunos casos productivos, tal turismo era una oportunidad de desarrollo o un inconveniente constante si se ejecutaban de manera informal, afectando así la cotidianidad de los ciudadanos.

De igual manera, en Uruguay, De Mahieu et al. (2017) analizaron la influencia del patrimonio ambiental con el turismo desarrollado, al respecto, se evidenció la vinculación entre ambas variables por lo cual se analizó el marco legal que integra y vela el desarrollo correcto de tales fenómenos; observando así, que no fue

implementada política o proyección alguna que vele por el cuidado del patrimonio natural; por lo cual, fue recomendada una integración y vigilancia del turismo que se desarrolle a fin de proteger la zona de la ribera de las actividades turísticas no reguladas.

En consecuencia, el turismo correctamente integrado en países tales como, Ecuador, sirve como beneficio para el desarrollo de la ciudad de destino como refuerzan León y Reyes (2020), quienes sustentaron que se puede alcanzar el máximo provecho del turismo mediante la correcta regulación de la actividad en conjunto con la participación activa de actores locales y servicios de apertura que rescaten las fortalezas de la zona de destino. Por ende, se precisa de un correcto análisis del panorama actual en relación con el turismo percibido y los puntos de vista de los actores involucrados.

El contexto peruano no es ajeno de dicha problemática dado que, como sustenta Ortiz (2020), la regulación del turismo permitió legitimar las actividades a fin de que se desarrollen en base a los protocolos establecidos de seguridad logrando así la preservación y recomendación del atractivo turístico visitado en base a una satisfacción alcanzada. De manera similar, el artículo de Flores (2021) incide dicho aporte al considerar una zona concurrida y de alto atractivo turístico (ya sea interno o externo) que ocurra en el área; para lo cual sugiere lo que es una indagación del destino a fin de que se lleve a cabo un turismo formal y sostenible que no perjudique, comprometa el estado de la zona o el bienestar de la población residente, como también señaló Jacinto (2020) quien interpretó con ello que la informalidad de las agencias de viaje pudiese afectar a los residentes de la ciudad que recibe tal turismo informal.

Por ende, acorde a lo discutido y en experiencia de los autores de la presente investigación, las consecuencias mencionadas de agencias informales incrementan si se tomaron en consideración aquellos puntos que tienen alto potencial turístico como es la zona de Churín, la cual, a nivel local, y debido a sus atractivos de aguas termales y medicinales resulta una alternativa muy interesante a los futuros turistas, es importante recalcar que, tal ciudad se encuentra en la región Lima, provincia de Oyón en el distrito de Pachangara, más reconocido por poseer el complejo termal de la juventud y el ser el destino del velo de la novia y poseer el hermoso complejo

mamahuarmi, los baños termales de La Meseta, y los baños de fierro y de collpa (Marquina, 2018).

Asimismo, su singular belleza resultó irresistible dada su diversidad de temperaturas en los baños termales, por lo cual son reconocidos como los mejores del Perú (Jurado et al., 2014). Por otro lado, su posicionamiento alejado de la algarabía de la ciudad permite que se disfrute al máximo de los baños termales dado que la riqueza natural puede ser experimentada en tranquilidad en conjunto con las bondades medicinales de sus aguas y las cualidades de su entorno natural (Quispe y Ríos, 2017). Sin embargo, a pesar de su indiscutible belleza y atractivo turístico, existe una gran cantidad de agencias informales turísticas que se encuentran operando actualmente, ofreciendo servicios de full day en lugares como los baños termales o los complejos arqueológicos, poniendo en alto riesgo dichos lugares turísticos, ya que, al ser informales, no buscan regirse bajo la legalidad o los parámetros de cuidado turístico requeridos.

En este sentido, la investigación planteó indagar respecto al punto de destino referido y analizar el problema general ¿Cuál es el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en el cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churín, Lima - 2022? De igual manera, los problemas específicos planteados fueron ¿Cuál es el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en los recursos naturales de la ciudad de Churín, Lima - 2022?, ¿Cuál es el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en la diversidad biológica de la ciudad de Churín, 2022? y ¿Cuál es el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en los servicios ecosistémicos de la ciudad de Churín, 2022?

Bajo tales lineamientos, la investigación se justificó de manera práctica dado que permitió reconocer la realidad de una problemática que aqueja a la ciudad de Churín al encontrarse influenciado por una cantidad exorbitante de agencias de viajes informales a fin de que se desarrolle la toma de decisiones pertinente desde la administración gubernamental local de la ciudad. De igual manera, a nivel teórico, la investigación se sustentó en que recopila el análisis empírico suficiente para permitir reconocer los componentes de las variables en base a los estudios científicos desarrollados hasta el momento, a pesar de la limitación presente al ser el análisis de variables poco desarrolladas. Finalmente, a nivel metodológico, la

presente investigación sirvió de sustento para la elaboración de futuras investigaciones que aborden una problemática similar en otro contexto dado que se demostrará la viabilidad de los instrumentos utilizados.

Para ello, se ha identificado como objetivo general identificar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en el cuidado del patrimonio natural en la ciudad de Churín, 2022. El primer objetivo específico es: identificar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en los recursos naturales de la ciudad de Churín, Lima - 2022. El segundo objetivo específico es: identificar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en la diversidad biológica de la ciudad de Churín, Lima – 2022. Finalmente, el tercer objetivo específico es: especificar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en los servicios ecosistémicos de la ciudad de Churín, Lima - 2022. Por último, en este presente trabajo de investigación no se plantearon hipótesis, debido a que posee un enfoque cualitativo.

II. MARCO TEÓRICO

En el caso de los antecedentes internacionales, se tomó en cuenta el estudio de Pastor y Rivera (2022) que se establecieron como finalidad, evaluar el panorama actual de las agencias de viaje en España y determinar las alternativas más viables para no verse perjudicadas en su desarrollo de actividades a fin de disminuir la probabilidad de informalidad. Bajo tales lineamientos, los autores desarrollaron una investigación con enfoque cuantitativo descriptivo cuyo instrumento metodológico fue una encuesta en línea aplicada desde el año 2020. Su muestreo se dio de manera no aleatoria, seleccionada bajo la conveniencia del estudio por lo cual se analizó un total de 726 encuestados. Mediante dicha ejecución, se identificó que el panorama anual variaría acorde no solo a las agencias sino también a la voluntad de los pasajeros, por lo cual se recomienda la toma de decisiones que beneficie la decisión de viaje, demostrando así la influencia que tiene la agencia de viaje en la acción de turismo.

Monterrubio (2021) realizó un estudio científico para estimar el tamaño de la informalidad turística en Tailandia y el impacto que tiene, para ello usó un modelo de equilibrio que sirvió para estimar la informalidad del mercado. Teniendo como resultado que el turismo informal se encuentra creciendo mucho más rápido que el formal, pero que ambos generan empleos en distintos casos y situaciones.

Yue, Tan y Wai (2022) realizaron un estudio para investigar los patrones comunes que tenía el comercio turístico informal del sector de Hua Hin en Tailandia. Dicho estudio se realizó mediante la observación y por medio de entrevistas a 61 personas que se dedican al turismo en la localidad. Concluyeron que las actividades turísticas informales tienen muchos patrones en común, siendo el principal de ellos la falta de preocupación por las leyes y el cuidado ambiental.

Çakmak y Çenesiz (2020) consideraron la relevancia que tiene la informalidad en el sector del turismo por lo cual se propusieron estimar la incidencia de la misma y su impacto en el desarrollo en Tailandia. Para ello, se realizó una metodología exploratoria cualitativa en base a la revisión literaria y la data correspondiente al PBI y la estimación del porcentaje de actividades realizadas de manera informal. Consecuentemente, mediante las proyecciones respectivas se

evidenció que la irregularidad de actividades turísticas informales impacta de manera significativa en el desarrollo de la población.

Taff et al. (2019) analizaron la influencia del turismo en áreas protegidas con respecto al bienestar y la salud de los servicios ecosistémicos culturales en Estados Unidos; en tal sentido, se empleó un análisis MTurk en una investigación descriptiva analítica cuya población muestral fueron 307 individuos (de los cuales 118 eran hombres y 188 eran mujeres) a quienes se les aplicó un cuestionario en línea fragmentado en las dimensiones definidas a analizar compuesto por 15 preguntas. En consecuencia, se obtuvo que un impacto ecológico en la zona de turismo influye negativamente la incidencia de turistas en el área, cuya probabilidad de existencia es incrementada en aquellos escenarios en los cuales es habitual el desarrollo de tales actividades de manera informal.

Damayanti, Scott y Ruhanen (2017) realizaron un artículo científico en el que buscaban estudiar la competitividad y el comportamiento de las empresas turísticas informales, para analizar su impacto económico. Realizaron un estudio cualitativo en el que entrevistaron a vendedores del rubro turismo en las calles de la ciudad. Los autores obtuvieron como resultado que existe una gran cantidad de competencia existiendo en el lugar, sin embargo, no tienen impacto significativo en la economía de la población, debido a la informalidad que tienen.

Jaliu y Răvar (2019) analizaron la informalidad presente en Rumania, por lo cual se deciden por el propósito de definir e indagar los agentes principales que influyen en el sector turístico en el contexto mencionado. En consecuencia, se llevó a cabo una metodología cualitativa no experimental de corte transversal cuyo instrumento metodológico fue una guía de entrevista dirigida a una muestra no probabilística de 10 representantes provenientes de organizaciones del rubro a tratar. Con ello, la data obtenida fue recopilada y codificada para análisis, obteniendo así que una de las cualidades más usuales en las agencias de turismo informales es que son pequeñas empresas con una trayectoria en el rubro relativamente pequeña cuya máxima antigüedad registrada fue de 5 años y, finalmente, se identificó que una de las mayores barreras de desarrollo de las agencias es la capacidad de encontrar personal calificado para el desarrollo de las actividades.

Por otro lado, a nivel nacional, la investigación de Yabar (2021) tuvo como finalidad sustentar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en el proceso administrativo turístico del patrimonio cultural localizado en Machupicchu. Así pues, se desarrolla una investigación explicativa no experimental con corte transversal contando con una muestra no probabilística de 62 agencias de viaje que laboran en el punto de análisis en conjunto con 3 instituciones reguladoras de carácter público, las cuales son: El Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el estado (SERNANP), Ministerio de Cultura (MINCUL) y la dirección regional de comercio exterior y turismo (DIRCETUR). Bajo tales lineamientos, se identificó que existe un indiscutible aumento del flujo turístico, el cual ha impulsado la promoción de actividades económicas de forma abrupta cuyo origen se da en un contexto informal; no obstante, se llevan a cabo las recomendaciones correspondientes para cambiar dicha realidad y formalizar aquellas actividades.

Tafur (2018) concluyó que los organismos encargados de salvaguardar el patrimonio natural deben adoptar nuevos procedimientos administrativos, educativos como actividades culturales que ayuden a conocer más y fomentar la conservación y sociales a favor del patrimonio, asegurándose de que los pobladores formen parte de cada actividad, se identifiquen y se involucren en los proyectos de conservación y planes de preservación.

Gómez (2018) identificó que las agencias de viaje formales brindan un servicio de calidad mientras las informales de baja calidad, los atractivos turísticos e infraestructura del destino son lo mismo que ofrecen ambos, la diferencia está en que las informales ofrecen su paquete turístico a menor costo sin la garantía adecuada, mientras las formales cuentan con la seguridad adecuada. Proponiendo un proyecto de concientización que tenga como finalidad incentivar la formalización de las agencias mejorando la imagen de la ciudad y la satisfacción total del turista.

Condori y Frisancho (2020) presentaron como propósito de estudio analizar el índice de informalidad de los servicios de origen turístico en el caso del centro histórico de Cusco dada su creciente demanda de turistas. Con dicho fin se estableció una metodología correlacional descriptiva cuyos instrumentos metodológicos fueron una ficha de registro aplicada a 77 agencias del área analizada y un cuestionario aplicado a 95 turistas. Bajo dicho desarrollo, se

establecieron las estrategias del proceso fiscal, regulador y de promoción propuestas a fin de alcanzar un óptimo desenvolvimiento del turismo mejorando la relación de este con la imagen percibida. Con ello, los autores concluyeron que hay un estimado de agencias que operan de manera informal cuyo sustento es el desconocimiento del proceso para formalizar sus actividades.

Rojas (2020) determinó que los guías turísticos son una parte clave de la satisfacción que siente el turista al adquirir un servicio ya que este es el motivo por el cual las agencias invierten en la selección de personal adecuado y en la capacitación del mismo, mediante habilidades de empatía, toma de decisiones y capacidad de solucionar problemas que inicia desde el buen servicio y teniendo el conocimiento necesario de diversos temas por el cual se genera confianza y seguridad en los turistas. La vocación y capacidad de identificación con la empresa son otros puntos importantes dentro de cada guía turístico.

Gómez y Saldaña (2018) tuvieron como objetivo identificar el impacto de la formalidad de agencias de viaje sobre la oferta turística. Para ello, se llevó a cabo una metodología descriptiva de corte transversal, no experimental cuya muestra fue de 267 turistas y 17 agencias de viaje. Así pues, el estudio se desarrolló mediante la aplicación de una encuesta en aquella muestra de turistas y una ficha de observación en el caso de las agencias mencionadas. Finalmente, a través de una comparativa entre aquellas agencias formales en contraste con las informales, se evidenció que tal condición afecta de manera diferente el proceso administrativo en cuestión, por lo cual, se recomienda un carácter de formalidad a fin de que se mantenga una correcta conservación y respeto hacia el patrimonio punto de llegada en el servicio turístico.

Huarancca (2020) determinó en su investigación que la conservación del patrimonio cultural proviene de los pobladores cuando identificados se sientan con el lugar, la información que tienen acerca del patrimonio y bienes existentes ya que es esto lo que genera la identidad cultural. Sin embargo, actualmente los pobladores no cuentan con la información exacta y no siempre cuentan con la colaboración debida por parte de la municipalidad por lo cual se sugiere que la municipalidad planifique proyectos de conservación y preservación para fortalecer los

conocimientos de los pobladores y algunos más didácticos para niños y adolescentes.

El turismo es comprendido como la acción de desplazamiento de un individuo cuyo destino no será una localización permanente sino más bien una actividad de índole recreacional y cuya duración puede ser de apenas unos cuantos días (Cabrera et al., 2019). Bajo tal limitación, Saldaña (2015) estableció que las agencias de viaje son entendidas como una persona jurídica que ofrece paquetes turísticos a personas naturales individuales o en conjunto a fin de que realice el desplazo correspondiente añadiendo factores tales como hospedajes, bares, restaurantes, entre demás actividades atractivas al usuario.

Por consiguiente, una gestión turística precisa de una identificación objetiva de individuos que dispongan de sectores particulares en el rubro de manera formal a cambio de un beneficio económico para lo cual se ha de considerar la regulación de actividades administrativas bajo un correcto liderazgo, objetivo y claro; particularmente en el rubro turístico al ser este la base de una actividad sensible y determinante para el crecimiento y desarrollo económico de la zona de destino (Pasco, 2017). Así pues, la formalidad del rubro merece la documentación pertinente y el control de actividades sin distinción de su tamaño de capital, tecnología o recursos disponibles (Belapatiño et al., 2017).

A nivel antropológico, se comprende a la informalidad como la vinculación de actividades ilegales cuya causa más probable es la falta de oportunidades de una población migrante acorde con Heras según Cabrera et al. (2019). Por lo cual se sostiene que la informalidad se encuentra presente mayormente en los contextos de pobreza o cuyas relaciones impiden el ingreso de nuevos agentes productores, lo cual se evidencia en la creciente aparición de micro empresas no regularizadas ni registradas a nivel nacional.

La variable de informalidad de las agencias de viaje se divide en las 3 dimensiones: composición de las empresas, cumplimiento de la normativa y desarrollo de la normativa.

La primera dimensión, composición de las empresas, se refiere a las características que estas presentan en lo respectivo a su infraestructura, su tamaño, uniforme del personal y el estado de los vehículos usados en el transporte

terrestre (Kassa, 2014). Así pues, para reconocer la informalidad de agencias de viaje un indicador adecuado es el tamaño de la empresa dado que se evaluará el alcance que tiene desde la perspectiva de un residente en el área evaluada. De igual manera, la infraestructura consistirá en el estado del establecimiento a fin de garantizar una correcta sede de agentes de viaje. Por otro lado, también se considera la vestimenta al ser esta la expresión visible del uniforme de los trabajadores. Asimismo, se considera la clasificación vehicular refiriéndose al estado de los vehículos cuyo fin será determinar el estado del servicio de desplazamiento desde la perspectiva de un residente

La segunda dimensión, cumplimiento de la normativa, se refiere a la verificación de la realización de sus actividades según la normativa en la localización y horario determinado (Kassa, 2014). Esto pues se reconoce que los agentes de viaje no puedan operar bajo cualquier horario o paradero, mucho menos cuando la empresa contratada ejerce sus operaciones de recojo de los individuos en paraderos no autorizados y/o, como se dice coloquialmente, al paso de su ruta. Por lo cual los indicadores de esta dimensión permitirán la observación directa del grado de pertinencia de los agentes de viaje ante tales normativas.

Y la tercera dimensión, desarrollo de actividades, se refiere a que estas no provoquen alteraciones o disturbios en las zonas a las que se tiene acceso mediante las tareas que realizan (De Mahieu et al., 2017). Por ende, se ha de analizar la informalidad de los agentes de viaje al ser estos partícipes en conflictos o disturbios ante los conocidos “jaladores”.

Por otro lado, en lo que corresponde al cuidado de patrimonio natural, este se comprende como la preservación de un área cuya composición se encuentra predominantemente englobada con agentes naturales tales como parques, cascadas, baños termales, entre otros. No obstante, la preservación de este ecosistema ha sido fenómeno de particular interés, por lo cual su teoría ha sido abarcada desde diversos panoramas.

Acorde a Taff et al. (2019), el cuidado del patrimonio natural puede ser identificado al medir los indicadores correspondientes para garantizar la preservación de dichas áreas considerando no solo el panorama visual obtenido o sus semejanzas sino también la composición de los agentes que lo componen tales

como el nivel del agua y tierra o vegetación, entre otros. Esto, aporta el autor, conlleva a la accesibilidad de los servicios del ecosistema cultural sin poner en riesgo el bienestar del individuo que interactúe en tal escenario.

Por otro lado, según Camacuare y Rojas (2020), el cuidado del patrimonio natural es aquel resultado otorgado por la naturaleza con cual se benefician los individuos. De esta manera, propone que sea medido a partir de lo obtenido por el conjunto de dimensiones compuesto por la conservación de especies, la conservación de la estética del paisaje natural y el mantenimiento del paisaje natural. Esto pues, según los autores, la UNESCO identifica al patrimonio natural como el espacio en la naturaleza que es considerado un monumento cuyo respaldo debe estar alineado al compromiso de culturización que se tenga con respecto a la naturaleza y el entorno que este supone. Por ello, la relevancia del cuidado del patrimonio natural radica en que tales patrimonios se encuentran constantemente amenazados ante la posibilidad de destrucción de los mismos debido a una priorización del crecimiento económico (Tirado, 2018). Bajo tales lineamientos se desarrollan las dimensiones rescatadas:

La primera dimensión, recursos naturales, acorde con UNESCO (el órgano de gobierno de áreas protegidas cuyas siglas hacen referencia a organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura) es el conjunto de recursos encontrados naturalmente en el ambiente que puedan tener algún valor en el mercado y ser comercializado para beneficio del ser humano (UNESCO, 2014). De igual manera, SERNANP (2015) destaca que según la Ley N° 28611, ley general del ambiente, la preservación de los recursos naturales es dinámica dado que involucra los animales, vegetales y otros recursos no vivientes de manera íntegra; por ende, se puede resumir como el cuidado del conjunto de recursos naturales que se poseen y el cómo se conserva estos.

La segunda dimensión, diversidad biológica, se refiere según Salazar et al. (2018) a que el término comprende todo el ecosistema y su preservación, sin embargo, según la resolución legislativa N° 26181, no solo se limita a su conservación sino a la utilización sostenible de la misma, es decir, a no explotar los recursos hasta que se vean afectados. Por ello, se puede afirmar que este cuidado no puede ser medido de manera definitiva dado que está sujeto a la

subjetividad del intérprete; no obstante, puede ser considerado desde la preservación y el paisajismo afirmado por un conjunto de personas.

La tercera dimensión servicios ecosistémicos acorde con SERNANP (2015) es referida a la gestión de los beneficios económicos, sociales y ambientales que son percibidos por la comunidad al hacer un uso adecuado de los ecosistemas. Según la ley N° 30215, Ley de mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos, los servicios ecosistémicos son aquellos que velan por regular el uso del financiamiento en lo respectivo al cuidado del patrimonio natural (Tirado, 2018).

Finalmente, a continuación, se presenta la definición conceptual pertinente para el presente estudio:

Áreas protegidas: Son aquellas zonas cuyo cuidado exige una mayor participación a fin de asegurar el mantenimiento de la diversidad biológica (SERNANP, 2015).

Baños termales: Se comprende como los baños en aguas de diversas temperaturas cuya incidencia en el organismo permite una mejoría en la oxigenación, circulación sanguínea y reducción de toxinas mediante un estímulo al sistema inmunitario e incremento natural de endorfinas (Marquina, 2018).

Capacidad de destino: Se entiende como la habilidad de recibir la demanda turística que atrae las instalaciones y oferta del lugar (Naranjo et al., 2019).

Ecosistema: Es un área de interacción natural o artificial que tiene procesos bióticos y abióticos que por lo general se encuentran en balance, formando un ciclo constante de simbiosis (Jiménez, 2017)

Participación ciudadana: Refiérase al nivel de involucramiento que tiene la comunidad de un territorio al relacionarse en las actividades de políticas públicas (Hernández, 2016).

Patrimonio natural: Es cualquier bien tangible o intangible al que se le atribuye un valor natural y que es transmitido a través del tiempo para perpetuar ideologías, costumbres o atributos (Hernández, 2016).

Políticas ambientales: Es un conjunto de principios enfocados al cuidado ambiental introduciendo normas y cuidados que permitan la preservación del medio ambiente (Carvajal et al., 2021).

Recreación: Son actividades no indispensables para el desarrollo individual pero que posibilita el aprovechamiento del tiempo libre a fin de que se dedique un esparcimiento mental y físico (Taff et al., 2019).

Sustentabilidad: Es la capacidad de alcanzar el desarrollo económico de manera consistente al largo plazo mediante la utilización de recursos naturales (Soto et al., 2017).

Turismo sostenible: Se refiere a aquel cuyo enfoque es obtener un impacto favorable en el desarrollo de necesidades futuras de los individuos que se dirijan a la comunidad de recepción (Jurado et al., 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se consideró un enfoque cualitativo puesto que se evaluaron e interpretaron las respuestas del grupo muestral en lo referido a la variable del estudio (Ñaupas et al., 2018), a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias. El tipo de investigación fue básico y el diseño del estudio fue fenomenológico ya que explora aspectos subjetivos lo cual se logra mediante la interacción y análisis de contenido.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

En la investigación tiene dos categorías la primera Informalidad de las agencias de viaje con tres subcategorías (composición de empresas, cumplimiento de la normativa y desarrollo de las actividades).

La segunda categoría es el cuidado del patrimonio natural con 3 subcategorías (Recursos naturales, diversidad biológica y servicios ecosistémicos), cuyos ítems serán evaluados por medio de una entrevista.

3.3. Escenario de estudio

Churín ,es una ciudad ubicada en la provincia de Oyón, en el departamento de Lima, la margen izquierda del Rio Huaura a 2258 m.s.n.m. al Noreste de Lima. Tiene una plaza de armas muy acogedora y comercial donde frecen comida, recuerdos, accesorios para los que visitan los baños termales, agencias de viaje y bancos.

La fuente principal de ingreso en Churín es el turismo ya que cuenta con el nevado de Oyón ocupando las partes altas de la cuenca del rio Huaura a 3620 m.s.n.m. otro de sus atractivos son los baños termales y medicinales como el complejo ecológico de Mamahuarmi, complejo de Huancahuasi y Picoy, baños termales la meseta, baños termales de fierro, baños termales de la juventud y baños termales de tingo. También cuenta con piscigranjas Rancho grande y Don Robert.

Por ese motivo, cuenta con hoteles de dos y tres estrellas ya que las personas pernoctan ahí para iniciar sus actividades o su visita a los distintos lugares muy temprano, así como restaurantes que ofrecen variedad en sus platos.

3.4. Participantes

El trabajo de investigación tuvo como participantes a 10 pobladores de la ciudad de Churín previamente escogidos que tengan información acerca de las actividades turísticas del lugar, a los cuales se les hará una entrevista y 6 agencias de viajes que fueron evaluadas mediante fichas de observación.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó es la observación, mediante una ficha de observación, la cual permite indagar desde una manera directa sobre los datos de la investigación mediante la observación de evidencia empírica a fin de capturar la información tal y como se observa en la realidad (Rodríguez, 2020). Además, la entrevista, por medio de la cual se conoció de forma subjetiva la percepción del grupo muestral sobre una de las variables de estudio, y se obtuvo o datos que puedan ser interpretados de forma concreta al objetivo de la investigación.

3.6. Procedimientos

El procedimiento para recolectar los datos de esta investigación se realizó de la siguiente forma:

En primera instancia identificamos a la población y seleccionamos nuestros participantes.

En segunda instancia se realizó la ficha de observación a las 5 agencias de viaje y la entrevista a 10 pobladores en Churín.

En tercera instancia las respuestas se grabaron con consentimiento del entrevistado y transcritas a una hoja de Word.

En cuarta instancia se analizaron e interpretaron la información obtenida para llegar a la conclusión de la investigación.

3.7. Rigor científico

La calidad y credibilidad de una investigación cualitativa es dirigida a la capacidad de los investigadores para lograr crear un proceso de indagación con suficiente evidencia científica para demostrar que los resultados son de la observación e interacción con el objeto de estudio y posteriormente comprender e interpretar. La validez lo conforma la capacidad del investigador para extraer la verdad acerca de los fenómenos estudiados y los resultados obtenidos durante el trabajo de campo.

La objetividad, integridad y profesionalismo es algo que el investigador debe desarrollar para poder presentar una visión genuina sobre el tema estudiado, una forma de justificar es la técnica de triangulación donde se genera comparaciones en las tres diferentes versiones de los actores sociales involucrados, así como de los teóricos expertos en el tema estudiado y finalmente las interpretaciones de los investigadores (Arias y Giraldo, 2011).

3.8. Método de análisis de datos

La información que fue recolectada mediante la entrevista y ficha de observación fue transcrita y procesadas bajo la técnica de método inductivo en el cual se observa, estudia y conoce las características que logran reflejarse en la realidad y lograr propuestas sobre la investigación. Este método establece un argumento que surge de lo individual hasta lo general (Abreu, 2014).

3.9. Aspectos éticos

En este trabajo de investigación se tuvo en cuenta el Código Ético para el Turismo (2001) donde en el artículo 1 indica que las actividades turísticas serán construidas acorde a las características y tradiciones de la región respetando sus

normas. Todas las poblaciones receptoras, así como las agentes locales deben aprender sobre sus gustos, forma de vida y respetar a los visitantes.

En el artículo 5 asegura que los pobladores y comunidades se relacionarán con las actividades turísticas y tendrán beneficios económicos, sociales y culturales. Pondrán atención los problemas en las zonas litorales, zonas frágiles y rurales donde el turismo se convierte en una de las escasas oportunidades de poder realizar alguna actividad económica. La normativa se establece con autoridades públicas y profesionales del turismo que con transparencia y objetividad facilitaran información en sus programas futuros de desarrollo.

Las políticas turísticas contribuirán a mejorar el nivel de vida de la comunidad y responder a sus necesidades, se dará prioridad a la contratación de habitantes locales en los distintos negocios con el que cuente el lugar.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En primer lugar, se presentarán los resultados por objetivos específicos obtenidos de las entrevistas:

Tabla 1

Información y codificación de los entrevistados

Apellidos	Cargo	Código
Villanueva Flores, José	Poblador	E1
Avilés Montalvo, Juana Luisa	Poblador	E2
Cruz Espinoza, Fidel	Poblador	E3
Juárez Madueño, Milagros	Poblador	E4
Dávila Vásquez, Alejandro	Poblador	E5
Espinoza Porras, Geny	Poblador	E6
Flores Chuctaya, Wilson	Poblador	E7
Valdez Castillo, Rocío	Poblador	E8
Yauri Tello, Alberto	Poblador	E9
Huanca Pérez, Luis	Poblador	E10

Nota: Información extraída en base a las entrevistas aplicadas a los pobladores

El objetivo específico 1 de la presente investigación fue identificar la influencia de la informalidad de las agencias de viaje en los recursos naturales de la ciudad de Churín, Lima -2022,

Para lograr el objetivo específico 1 se realizó una guía de entrevista que fue dirigida para pobladores de Churín. A continuación, se detalla la respuesta:

En el **ítem 1** las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín, José Villanueva Flores (**E1**), Milagros Juárez Madueño (**E4**) y Geny Espinoza Porras(**E6**) indican que las agencias de viajes en Churín solo buscan adquirir ganancias a través del turismo sin tener mayor interés con el

cuidado y las consecuencias negativas hacia la flora del centro de Churín y de los sitios turísticos.

Asimismo, fueron entrevistados Juana Luisa Avilés Montalvo (**E2**), Alejandro Dávila Vásquez (**E5**), Rocío Valdez Castillo (**E8**) y Alberto Yauri Tello (**E9**) que aseguran que los pobladores que laboran en las agencias de viaje son más conscientes que los dueños de la empresa con la conservación de la flora durante el traslado mediante indicaciones de reciclar y evitar malos hábitos dándole una charla a los turistas.

Finalmente, Fidel Cruz Espinoza (**E3**), Wilson Flores Chuctaya (**E7**) y Luis Huanca Pérez (**E10**) señalan que las agencias de viaje conservan la flora únicamente de los destinos específicos donde llevan a los turistas a realizar distintas actividades sin embargo no se interesan en la flora a los alrededores de estos. Enfocados solo en que los turistas tengan una buena experiencia en ese lugar y lograr atraer a más.

En el **ítem 2** las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín, el **E1, E2, E4 y E5** sostienen que tienen poco interés con respecto a la fauna ya que los atractivos turísticos en su mayoría son baños termales y los atractivos turísticos restantes no incluye mucho la fauna por ese motivo no se enfocan en su conservación.

El **E6** comenta que las agencias de viaje buscan distintas formas de generar dinero y rentabilidad económica para su empresa ignorando totalmente los efectos negativos que puede traer a la ciudad al no tener una adecuada conservación de la fauna.

El **E3, E7 y E8** indican que las agencias de viajes no se involucran con la conservación de la fauna de la ciudad, solo los mismos propietarios o los pobladores son los que velan por su cuidado dentro y fuera de los atractivos.

Por último, el **E10** indica que lo único que buscan las agencias de viaje como empresa es el aumento de turismo durante todo el año a la ciudad de Churín que confíen en ellos y tomen sus servicios.

Siguiendo con el **ítem 3** las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural de la ciudad de Churín, el **E1, E2, E5, E6 y E8** refieren que las agencias de viajes formales e informales buscan beneficiarse económicamente del turismo sin ver el daño que puedan hacer a la ciudad con una sobrecarga de turistas en los atractivos turísticos que como consecuencia trae un gran desgaste en los recursos naturales.

El **E3 y E7** indican que las agencias de viaje no conservan adecuadamente los recursos naturales, todo lo contrario, pasa con los pobladores son ellos que ponen de su esfuerzo para conservar sus recursos ya que es la ciudad donde residen y la mayoría labora siendo de mayor importancia para los pobladores.

El **E4** asegura que no observa ningún interés por parte de las agencias de viaje en conservar los recursos naturales e incluso no se involucran en alguna actividad que por organización de los pobladores se realiza.

Por último, el **E9 y E10** comentan que las agencias de viajes solo cuidan los recursos en su mayoría donde se realizan sus actividades turísticas, lo que beneficia más a su empresa que a la ciudad en general.

La flora y fauna de la ciudad de Churín se ve afectada por la escasa conservación y preservación que se desarrolla en ella por parte de las agencias de viajes ya que por ser empresas pequeñas solo buscan crecer económicamente, así como la sobreexplotación del lugar turístico, solo hay una parte de los recursos naturales que son cuidados específicamente los que son relacionados a los destinos turísticos.

El objetivo específico 2 de la investigación fue identificar la influencia de la informalidad de las agencias de viaje en la diversidad biológica de la ciudad de Churín, lima- 2022.

En el **ítem 4** que opina acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín, el **E1, E2, E5 y E9** señalan que las agencias de viaje no participan en los convenios de preservación, ni las actividades que se realizan con el fin de conservar la diversidad biológica de la ciudad. No obstante, el **E7** comento que alguna vez se recibió apoyo de las agencias de viajes en los programas planteados.

E1 E3, E4 y E8 indican que los más interesados en los convenios de preservación son los pobladores y solo algunos trabajadores de las agencias de viaje, no todos se involucran para mantener un ambiente mejor en la ciudad, aunque ese es el lugar donde reside y realizan todas sus actividades diarias.

Finalizamos con el **E6 Y E10** quienes señalan que las agencias de viajes en la ciudad de Churín son pequeñas en su mayoría por lo cual prefieren enfocar sus recursos en conseguir más clientes y hacer crecer la empresa en vez de preservar la diversidad biológica.

Siguiendo con el **ítem 5** cree usted que las agencias de viaje tienen algún interesen las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín, el **E1, E3 y E10** aseguraron que las empresas no se comprometen con las actividades de la diversidad biológica ni en ecosistema ni cultural, hacen hincapié que las agencias de viaje solo solo buscan generar más dinero sin importar las consecuencias negativas que genere su manera de hacerlo.

El **E6 y E7** señalan que algunas agencias de viajes si formaron parte la organización de programas y actividades a favor de diversidad de la ciudad, fueron pocas veces, pero recuerdan que alguna vez apoyaron en lo ambiental y en lo cultural. En esta última se realizan bailes y celebraciones tradicionales en la plaza de Churín a la cual insertaron a los visitantes en ese momento.

Asimismo, el **E2, E4, E5 y E9** explican que las agencias no buscan preservar ni mejorar la diversidad biológica, incluso siendo ellos responsable de los daños causados al parecer no lo ven de esa manera y se enfocan solo llenar sus tours, completas sus actividades de traslados, etc.

Con respecto al **ítem 6** qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín, el **E1, E6 y E7** indican que las agencias de viaje conservan solo los paisajes que están dentro de sus servicios que brindan ya que mediante una buena experiencia que va desde como se ve el lugar hasta la experiencia de las actividades ellos se benefician.

Seguido del **E2, E3, E4 y E5** señalan que las agencias informales son los menos orientados a la conservación de los paisajes en Churín, incluso algunas

llegan a afectar o deteriorar un lugar turístico ya que al ser informales tienen un rango de ganancia un poco menos a las formales por lo cual buscan más turistas que tomen sus servicios sin importan el aforo de cada atractivo afectándolo así.

Para finalizar el **E8, E9 y E10** mencionan que los encargados de hacer limpieza alrededor de los sitios turísticos son los trabajadores de la municipalidad igual que en las calles, son ellos que ayudan a mantener la limpieza que es ocasionada por la cantidad de turistas que llegan a Churín mediante las agencias que muchas veces realizan tours, guiados con demasiadas personas que no permiten un adecuado cuidado en las áreas.

Con respecto al **ítem 7** acerca de si las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones, los entrevistados **E1, E4, Y E6** indican que las agencias de viaje no asumen ningún tipo de responsabilidad por el daño que hacen; mientras que, los entrevistados **E3, E7 Y E10** señalan que las agencias de viaje además de no hacerse cargo, inventan excusas o se echan la culpa entre ellos; por otro lado, los entrevistados **E2, E5, E8 Y E9**, no tienen conocimiento de que las agencias de viaje se hayan hecho cargo.

La Diversidad Biológica de Churín se ve afectada ya que las agencias de viaje no participan activamente en proyectos o planes por el bien de la ciudad, son ellos culpables de los deterioros en los atractivos ya que pasan por alto el adecuado procedimiento para realizar actividades turísticas.

El objetivo específico 3 de la investigación fue especificar la influencia de la informalidad de las agencias de viaje en los servicios ecosistémicos de la ciudad de Churín, Lima - 2022.

Acerca del **ítem 8** sobre qué opinión tienen los entrevistados acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores, los entrevistados **E1, E2, E4, E5 Y E8** consideran que las agencias de viaje si apoyan en la economía de los negocios y emprendimientos; mientras que, **E6, E7, E9 Y E10**, consideran que las agencias de viaje sí aportan a los negocios pero más que nada a negocios grandes con los que tienen convenio como hoteles y restaurantes. Sin embargo, **E3** considera que su

aporte es indirecto, puesto que son los turistas quienes toman la decisión de buscarlos y comprarles, no las agencias de viaje.

Por otro lado, en el **ítem 9**, acerca de la opinión sobre la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores, los entrevistados **E1, E7, E8, E9, y E10** consideran que la calidad de vida sí se ve beneficiada puesto que el turismo genera más empleo y más ingresos para los negocios; mientras que, **E4, E5 Y E6** piensan que aún le falta mucho camino por recorrer a las agencias de viaje como para considerar que están realizando un aporte a la calidad de vida. Asimismo, **E2 Y E3** consideran que las agencias de viaje sí logran una pequeña mejora, pero solo para algunos establecimientos en específico, no para todos.

Asimismo, en el **ítem 10**, sobre si los entrevistados consideran que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín, los entrevistados **E1, E3, E6 Y E9** respondieron que las agencias de viaje promocionan las actividades culturales y patrimonio de la ciudad, pero solo buscando un beneficio económico, sin importarles realmente preservar la cultura; igualmente, **E2, E7 Y E10** consideran que las agencias de viaje no hacen el esfuerzo de que los turistas se involucren en la cultura de la ciudad. Sin embargo, los entrevistados **E4, E5 Y E8** consideran que las agencias sí aportan en el interés de contribuir con la preservación del patrimonio y aportan en ello.

Continuando con el **ítem 11**, con respecto a si los entrevistados consideran que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el potenciamiento de las actividades culturales en la ciudad, la mayoría de entrevistados, **E1, E2, E3, E4, E6, E8 Y E9** respondieron que las agencias de viaje definitivamente no están interesadas ni interesadas en contribuir o apoyar las actividades culturales de la ciudad. No obstante, **E5 Y E7** consideran que pocas agencias de viaje han considerado contribuir en las actividades culturales, muy pocas veces; igualmente, **E10** comentó que las agencias de viaje no fomentan las actividades culturales, sin embargo, algunos turistas las visitan por iniciativa propia.

Para finalizar, en el **ítem 12**, sobre si el entrevistado cree que las que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad,

los entrevistados **E2, E4, E5 Y E10** consideran que las agencias de viaje solo cuidan el lugar al que llevan los turistas más no la ciudad, y que incluso muchas veces ni siquiera cuidan el lugar turístico. Igualmente, **E3, E7 Y E8** consideran que la labor de cuidar el medio ambiente de la contaminación de los turistas se le está haciendo imposible a las agencias, ya que algunos lugares están siendo dejados con basura y desechos; sin embargo, **E1 y E9** piensan que las agencias sí hacen pequeños aportes para cuidar al medio ambiente.

Aunque las agencias de viaje no contribuyen en su totalidad a la conservación del cuidado ambiental en Churín son beneficiadas por los turistas ya que consumen en los negocios del lugar lo que ayuda a que los negocios crezcan e incluso nazcan nuevos. Las actividades culturales en la ciudad son pocas ese es el motivo que las agencias de viaje no se sientan identificados y motiven a más gente a cuidarla y conservar su cultura.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la ficha de observación realizada a las agencias de viaje:

Guías turísticos

Se observó que la mayoría de los guías turísticos que laboran en las agencias de viaje de Churín son mujeres que cuentan con su carnet de guiado autorizando sus actividades sin embargo solo una de ellas es bilingüe (inglés). La atención al cliente fue buena con dos excepciones de regulares por la demora al iniciar la visita programada y en cuanto al uso del uniforme de las seis agencias analizadas solo dos trabajan sin uniforme que los identifican.

Transporte

El medio de transporte más usado en las agencias de viaje es el miniván y el minibús por la facilidad de viaje en el camino y comodidad para los turistas. La cantidad de pasajeros por movilidad empleada es entre 10 y 18, la mayoría de ellos se encuentran en buena condición y adaptada para viajes es decir cuentan con un botiquín de primeros auxilios, cinturón de seguridad, etc.

Seguridad

Se identificó que la mayoría de las agencias no desarrolla el protocolo sectorial de COVID-19, solo una de ellas cumple con dicho protocolo; asimismo, existen algunas agencias que cuentan con extintores; del mismo modo, ninguna de las agencias cuenta con tanques de oxígeno. Por otro lado, acerca del seguro del pasajero, la mayoría de las agencias cuentan con seguro por pasajero.

Actividades turísticas

Las agencias cuentan con paquetes locales, y ninguna de ellas ofrece paquetes nacionales. Por otro lado, la mayoría de las agencias no toma en cuenta una capacidad de carga en recurso natural; sin embargo, la mayoría de las agencias sí toma en cuenta una capacidad de carga en el recurso cultural. Asimismo, se observó que casi todas las agencias de viaje cuentan con manejo de IGV, excepto una. Además, todas las agencias cumplen con los servicios ofrecidos.

Discusión de resultados

Acercas del interés de las agencias de viaje en conservar la flora indican que el interés principal es obtener ganancias del servicio brindado crecer en el negocio sin tomar en cuenta la flora siendo está afectada en algunas situaciones. Taff at al. (2019) señala, que las actividades turísticas de manera informal con sobrecarga de personas influyen negativamente en la zona turística protegidas. También, aseguran que los pobladores que son trabajadores en estas agencias son un poco más conscientes del cuidado a comparación de los dueños quienes son indiferentes con este tema. Las agencias de viaje cuidan la flora exclusivamente del lugar visitado por los turistas. Esta información es respaldada por Huarancca (2020) quien identifico que el daño causado es contaminación en la flora es por arrojado de residuos sólidos por personas que no se sienten identificadas con el valor ni la cultura del lugar.

En cuanto al interés de las agencias de viaje en conservar la fauna se dedujo que al no tener la fauna como atracción turística no se enfocan en conservarla, por este motivo solo los propietarios de los animales y los pobladores aledaños velan por su conservación. Gómez y Saldaña (2018) indicaron que la informalidad en las

agencias tienen un efecto negativo en la ciudad por lo cual recomienda tener un carácter de formalidad con la finalidad de tener una correcta conservación y respeto hacia el patrimonio. Asimismo, Tafur (2018) asegura que las autoridades deben de adoptar medidas adecuadas no solo administrativas sino educativas y sociales.

Por otro lado, el interés de las agencias de viaje en conservar algún otro recurso natural indica que solo buscan un beneficio económico sin ver el daño que puede cargar actitudes como la sobrecarga de turistas que como consecuencia trae un desgaste de recursos naturales, solo los pobladores que viven a los alrededores quienes se enfocan en su conservación. De tal manera que Huaranca (2020) enfatiza que la municipalidad debe tomar parte en proyectos de conservación y planes de prevención de recursos naturales. Según Tafur (2018) las entidades estatales quienes salvaguardan el patrimonio deben de involucrar más a la población de manera que logre reforzar su identidad.

Con respecto a la participación de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica es escasa por parte de ellas ya que por ser empresas pequeñas enfocan sus recursos y esfuerzos en crecer su empresa y no por la diversidad biológica sin embargo los pobladores que residen a los alrededores de los atractivos si suelen involucrarse. Por lo cual Jaliu y Ravar (2019) indicaron que la dificultad del crecimiento de las agencias es también contar con personal capacitado para realizar sus actividades adecuadamente. Asegura también Tafur (2018) que existen modalidades de apoyo como son las capacitaciones, asesoramientos que son propuestos por las autoridades a los pobladores dándoles a conocer estrategias a favor de la preservación.

Siguiendo con el interés de las agencias de viaje sobre planes o programas para la conservación de la diversidad biológica obtuvimos que enfatizan mucho en que su prioridad es monetaria sin embargo alguna vez tuvieron apoyo por parte de algunas agencias de viaje donde realizaban actividades en la plaza. Huaranca (2020) asegura que para involucrarse en la conservación de un lugar se deben de sentir identificados con este, si por lo contrario hay desinformación de los patrimonios y no hay interés por conocerlos no se logrará una conservación adecuada y se extinguirá con el tiempo. Asimismo, Tafur (2018) recomendó

también el apoyo de la comunidad, participación activa en la cual se cree planes, proyectos y actividades culturales.

Por otro lado, al interés de las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje se determinó que solo se mantienen conservadas los lugares turísticos a donde son transportados los visitantes y que la municipalidad y pobladores de alrededores lo mantienen limpio. Coinciden con esta investigación Taff et al. (2019) quienes indican que afectan de manera negativa y significativamente las incidencias por parte de los turistas hacia la zona de turismo y más aún cuando las agencias son informales ya que pasan por alto todas las normas. De igual manera Yue, Tan y Wai (2022) comentaron que las actividades turísticas informales realizadas con continuidad en el atractivo no permiten el cuidado ambiental.

Con respecto a la responsabilidad que asumen las agencias de viaje en caso se confirme que por sus acciones se produce la pérdida y deterioro del paisaje, los resultados indicaron que las agencias de viaje en su mayoría no asumen la responsabilidad de los daños; y en caso lo hagan, inventarían excusas al respecto. Lo que evidencia la falta de responsabilidad que tienen las agencias de viaje con los paisajes ubicados en Churín. Esto coincide con los resultados de Taff, et. al (2019) quienes aseguran que a medida que el turismo crece, lo hace el daño causado, sin embargo, no parecen haber entidades que asuman la culpabilidad (p.12). Los hallazgos coinciden además con Yabar (2021) quien asegura que las entidades encargadas de prestar un servicio turístico deben asumir la responsabilidad de las acciones que están realizando, contando con parámetros y límites de cuidado, ya que, en caso no los tenga, la población sentiría rechazo hacia ellos (p.88).

Asimismo, acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios de los pobladores, se evidenció que dichas agencias sí aportan a los negocios, sin embargo, este aporte va dirigido a las empresas grandes como restaurantes y hoteles, con los que tienen convenio, en menor medida dirigido a los pobladores que son los que en realidad necesitarían del ingreso. Lo que deja en claro que el favoritismo de las agencias de viaje por las empresas grandes deja de lado a los pobladores que tienen que ser beneficiados realmente por el turismo

que llega. Dichos resultados coinciden con Cakmak y Ceneziz (2020), quienes hallaron que mientras mejor manejadas estén las agencias de viaje, mejor impacto tendrá en la economía de los pobladores, caso contrario, no se verá ningún beneficio debido a la mala gestión turística (p.14). Además, Jaliu Y Ravar (2019) indican que, el turismo tiene un gran potencial de crear trabajo y economía, sin embargo, si está mal gestionado, la economía nunca se desarrollará (p.198).

Sobre el tema de contribución de las AA.VV. en mejorar la calidad de vida de los pobladores, se obtuvo que las agencias de viaje sí generan un beneficio a la calidad de vida de los pobladores, sin embargo, aún falta un largo camino para llegar a dar un beneficio grande y que sea realmente significativo y haga mejoras reales para la población; evidenciándose así la necesidad de las agencias de viaje de capacitarse y esforzarse en que sus servicios también aporten en la población que vive en la ciudad. Los resultados tuvieron similitud con Jaliu y Ravar (2019) cuyos resultados indican que mientras menos calidad tengan las agencias de viaje y otras empresas turísticas, menor será el beneficio e impacto que tendrá en la población (p. 196). Por otro lado, Yabal (2021) coincidió con los resultados ya que en su investigación encontró que, es imperativo que la población tenga mayor participación del turismo en su propia comunidad, y que se cree el interés en trabajar de ello, generando una mejor economía y calidad de vida para ellos; sin embargo, no muchas empresas en el mundo realizan eso para las localidades (p.22).

Por otro lado, sobre el interés de las agencias hacia la contribución en conservar los valores tradicionales y cultura de los pobladores, se obtuvo que las AA.VV. Llevan a los turistas a conocer la cultura de los pobladores, sin embargo, esta acción se ve realizada mayormente por lo económico, sin ser un interés genuino por apoyar los valores culturales. Estos resultados indican que las agencias de viaje de la ciudad de Churín, son vistas como aquellas que usan la cultura para lucrar, y no para darla a conocer. El autor Yabar (2021) indica, que faltamuch camino por recorrer en la capacitación de las agencias de viaje para que trabajen en compartir las tradiciones de la población con dedicación y consciencia genuina (p. 78). Además, Damayanti, Scott y Ruhanen (2017) tuvieron resultados

similares, ya que indicaron que la mayoría de las agencias de viaje informales o improvisadas, no les preocupa el valor de la cultura y tradiciones (p.28).

Con respecto al interés de las agencias de viaje en la contribución para el potenciamiento de las actividades culturales, se evidenció que la población no siente el interés de las agencias de viaje por involucrar a los turistas en las actividades culturales, lo hacen muy pocas veces y se siente forzado. Evidenciando así, el poco compromiso de las agencias de viaje por llevar a sus turistas a disfrutar de las actividades culturales que ofrece la ciudad de Churín, y, en consecuencia, el poco compromiso con la cultura. Esto coincide con los resultados de Pastor y Rivera (2022), quienes en su investigación tuvieron como resultado que la comunidad local tiene la necesidad de sentir que las empresas turísticas los están involucrando, y esto será fundamental para la promoción de la cultura local (p.60). Coinciden además con Jaliu y Ravar (2019) quienes señalaron en sus resultados que muchas agencias de viaje solo visitan a la población en ciertas temporadas, reduciendo así la posibilidad de que el turismo conozca más de ella y las actividades que realiza (p. 203).

Acerca del interés de las agencias por contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín, se pudo obtener que las agencias de viaje se centran en cuidar únicamente los lugares que visitan, y que ese poco esfuerzo que se considera que realizan, no logra que los turistas dejen de contaminar el medio ambiente, ya que no le ponen más énfasis a ello. Los resultados dejan notar que las agencias de viaje, no toman en cuenta la importancia del cuidado del patrimonio, no solo del patrimonio que visitan, sino tampoco tienen en cuenta fomentar el cuidado en general del lugar en el que están. Dichos resultados coinciden con Taff, et. al (2019) quienes obtuvieron como resultado que las agencias de viaje deberían centrarse en estudiar el cuidado del medio ambiente para no dañarlo, caso contrario, se estaría sobreexplotando el lugar y limitándolo, por lo que siempre se debería fomentar dicho cuidado (p.7). Además, Jaliu y Ravar (2019) indican que últimamente debido a tanta informalidad en el turismo, la calidad de él ha bajado en muchos países, y con ello trajo el desinterés por el cuidado del medio ambiente en los destinos turísticos (p.198).

Es de suma importancia indicar que la presente investigación no estuvo libre de limitaciones, teniendo en cuenta que se realizó en tiempos en el que el turismo en el país se estaba recuperando y regulando en tiempos post - pandemia, y la dificultad de encontrar pobladores dispuestos a dejar los miedos y acceder a entrevistas. A pesar de lo mencionado, se pudieron lograr los objetivos planteados en la investigación, respondiendo y comprobando las hipótesis planteadas gracias a las facilidades tecnológicas que ayudaron a la recolección de información y fuentes bibliográficas importantes para ello, ayudando a aumentar la calidad de los resultados obtenidos.

Finalmente, es importante recalcar que la presente investigación es de mucha relevancia, ya que teniendo en cuenta los tiempos de crisis que se están viviendo en el país, y la gran caída turística que se ha tenido, estudiar la informalidad de las agencias de viaje y el cuidado del patrimonio, es de suma importancia, siendo vital para la reactivación turística en el país, de una forma formal y correcta.

Los Guías turísticos de las agencias de viajes de Churín en su mayoría son mujeres y dos de ellas que pertenecen a agencias informales no cuentan con carnet de guiado lo cual no le permite trabajar en todas las empresas turísticas esto coincide con los resultados de Jaliu y Ravar (2019) quienes indicaron que una de las barreras de desarrollo de las agencias es la capacidad de encontrar un personal capacitado y en el desarrollo de sus actividades. En este caso, Churín es una ciudad pequeña y no todos cuentan con estudios o tienen la posibilidad de obtener un título. Sin embargo, se reconoce que los guías turísticos tienen cuentan con conocimientos acerca de cada sitio turístico de la ciudad de Churín y otros temas culturales. Esta investigación guarda relación con Rojas (2020) que indica que los guías turísticos al contar con todos los conocimientos del lugar visitado generan en el turista una confianza y seguridad.

Siguiendo con el transporte que utilizan las agencias de viaje en Churín que son el minibús y minivan que facilita el transporte de los turistas a las distintas zonas turísticas visitadas lo cual está relacionado a la investigación de Pastor y Rivera (2022) donde aseguran que no solo la agencia está actuando mal sobrecargar el lugar turístico sino también la voluntad de los pasajeros al acceder a esto. Esta

acción por parte de los involucrados está rompiendo normas de las actividades turísticas, coinciden con estos resultados la investigación de Yue, Tan y Wau (2022) que indican las agencias de viajes informales tienen acciones similares como falta de preocupación por las normas.

En cuanto a la seguridad, se observa la poca importancia de las agencias por los protocolos COVID, y el cuidado al pasajero, a pesar de que la mayoría cuenta con extintores, ninguna cuenta con tanques de oxígeno, y algunas de ellas no cuentan con seguro para el pasajero. Lo que resulta totalmente peligroso para las personas que deciden acceder a los servicios de dichas agencias de viaje, ya que se nota la desorganización y la falta de interés por la seguridad del turista. Estas observaciones coinciden con los resultados de Condori y Frisancho (2020) quienes señalan que muchas agencias de viaje ofrecen servicios sin tomar en cuenta la seguridad de los turistas, y sin realizar recomendaciones a los consumidores (p. 82). Además, Cakmak y Ceneziz (2020) coinciden con que la falta de seguridad en las agencias de viaje improvisadas es un problema muy grande, y que, a pesar de ello, los gobiernos de distintos países no le toman la importancia debida (p.3).

Acerca de lo observado de las agencias de viaje en cuanto a las actividades turísticas, se evidencia el interés por ofrecer servicios locales y no nacionales, además del completo desinterés por establecer una capacidad de carga en los recursos naturales y culturales. Por otro lado, se evidencia que la mayoría maneja IGV, y cumplen con los servicios que ofrecen. Dejando en evidencia su falta de compromiso por el cuidado del patrimonio cultural o natural, es decir, a pesar de que cumplen con los servicios ofrecidos, dejan de lado el cuidado que se debe tener al realizar actividades turísticas. Estas observaciones obtenidas fueron contrarias a los resultados de Gómez y Saldaña (2018) quienes en sus resultados también encontraron que más de la mitad de los turistas indicaron que las agencias de viaje no les cumplían con el itinerario ofrecido (p.37). Sin embargo, los resultados coincidieron con los autores Jaliu y Ravar (2019) quienes en su investigación aseguran que muchas agencias de viaje evitan cumplir con las leyes y eso los lleva a tener colaboradores que no están bien entrenados, y con nada de responsabilidad con el patrimonio (p.196).

V. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general, se concluye que, las agencias de viaje informales impactan significativamente en el cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churín, ya que el comportamiento de dichas agencias influye en la diversidad biológica al no colaborar con la preservación del lugar y mantenimiento de los paisajes, al no brindar beneficios económicos ni sociales a la comunidad, y en la protección del medio ambiente.

Asimismo, con respecto al primer objetivo específico, se concluye que, la informalidad en las agencias de viaje impacta significativamente en los recursos naturales, debido a que afecta en gran parte la flora, ya que dichas agencias no se preocupan por su cuidado; asimismo, influencia negativamente en la fauna ya que no se preocupan por generar paquetes turísticos responsables, afectando incluso los recursos no biológicos, debido a que muy pocas veces se establecen lineamientos de cuidado para ello.

Se determinó que las agencias de viajes de la Ciudad de Churín no respetan los paisajes ni fomentan el cuidado de la diversidad biológica puesto que no participan activamente en convenios, estrategias y programas de conservación a favor de la diversidad asimismo tampoco asumen la responsabilidad en caso haya algún atractivo turístico deteriorado como consecuencia de un mal procedimiento al realizar las actividades turísticas.

Mediante la siguiente investigación se logró concluir que las agencias de viajes ayudan a la economía de la ciudad mediante el consumo de los visitantes en los distintos negocios que hay en la Ciudad por lo cual les ayuda a mejorar su calidad de vida, también se dedujo que las empresas promocionan las actividades culturales con la finalidad de obtener más clientes mas no con la finalidad de lograr conservar los valores tradicionales y culturales.

VI. RECOMENDACIONES

Es de suma importancia que la municipalidad, SERNAP y la SUNAT, entiendan la gravedad de la informalidad del turismo en Churín y la capacidad que dicha informalidad tiene para afectar negativamente en los recursos naturales de los lugares turísticos que tiene, para ello, se recomienda un aumento en la regulación y fiscalización de las agencias informales, realizar rondas de supervisión que permitan ver que agencias están prestando servicios correctamente, y cuáles no, con el fin de acabar con la informalidad y con el deterioro de los lugares turísticos. En adición, teniendo en cuenta que muchas AA.VV. operan en la informalidad desde el desconocimiento, se recomiendan establecer campañas de formalización, que permitan hacer que los dueños de las agencias tengan todo correcto legalmente, se capaciten acerca de la correcta prestación de servicios turísticos y el daño que pueden causar al no preservarlos.

Es vital que, las agencias de viaje formales que actualmente tiene Churín, busquen integrar a la población en las actividades turísticas que ofrecen, ofreciendo tours no solo de naturaleza sino también culturales, para que los turistas se enriquezcan con la historia y cultura de la población, teniendo en cuenta las festividades y productos que ofrece; de esa manera, la población se sentirá parte del turismo, generará ganancias gracias a ello, colaborará con las agencias, y se ayudará a la preservación de la cultura e historia del lugar.

Finalmente, se recomienda para futuras investigaciones continuar ampliando el tema de la informalidad de las empresas que mediante sus actividades afectan de distintas formas a la ciudad asimismo sus contribuciones en planes o estrategias de conservación del patrimonio cultural y mejoras en el desarrollo de sus actividades turísticas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, K., y Melgarejo, L. (2021). *Turismo sostenible y desarrollo local del distrito de Santa Cruz de Cocachacra en Huarochirí, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Arellano, T., y Astete, E. (2019). *Oferta formal de los servicios turísticos en las agencias de viaje y su influencia en la satisfacción del turista nacional, en la ciudad de Trujillo – 2018*. Universidad César Vallejo.
- Belapatiño, V., Grippa, F., y Perea, H. (2017). Informalidad laboral y algunas propuestas para reducirla. *Observatorio Económico Perú*.
- Cabrera, K., Carrasco, M., y Cueva, Y. (2019). *Informalidad de los operadores de servicios turísticos del distrito de Lunahuaná, 2019*. Universidad César Vallejo.
- Çakmak, E., y Çenesiz, M. A. (2020). Measuring the size of the informal tourism economy in Thailand. *International Journal of Tourism Research*, 22(5), 637-652. <https://doi.org/10.1002/jtr.2362>
- Camacuare, J., y Rojas, A. (2020). *Centro de interpretación en conservación del patrimonio natural en el sector 10 del distrito de Carabayllo 2020*. Universidad César Vallejo.
- Carvajal, H., García, M. T., y Teijeiro, M. (2021). Evolución de la política medioambiental en la gestión de residuos. *RUC repositorio Universidad de Coruña*, 13(2), 265-275. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/27895>
- Chiquez, F., y López, M. (2021). *Factores que influyen en la informalidad empresarial en el servicio de hospedaje en el distrito de Cajamarca, 2018*. Universidad Privada Antonio Guerrero Urrelu.
- Clavijo, J. (2021). *Propuesta de identidad cultural para mejorar el desarrollo del turismo sostenible en los baños termales de Churín, distrito de Pachangará – Oyón, Lima 2021*. Universidad Norbert Wiener.
- Condori, S., y Frisancho, Y. (2020). *Informalidad de la oferta del turismo místico en el centro histórico de Cusco 2019*. Universidad Andina del Cusco.

Damayanti, M., Scott, N., y Ruhanen, L. (2017) Coopetitive behaviours in an informal tourism economy. *Annals of Tourism Research*, 65, 25–35. doi:10.1016/j.annals.2017.04.007

De Mahieu, G., Toselli, C., Ten, A., Lucano, M., y Carmelino, P. (2017). Perspectivas del medio ambiente para el desarrollo turístico patrimonial en el bajo río Uruguay y áreas de influencia. *USAL*, 4.

Florez, R. (2021). La crisis del turismo en el Santuario Histórico de Machu Picchu frente a la pandemia del COVID 19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1017-1029. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.308

Gomez, J., y Saldaña, J. (2018). *Oferta turística de las agencias de viajes formales y agencias de viajes informales en la ciudad de Huaraz 2018*. Universidad César Vallejo.

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Hernández, M. (2016). Urbanismo participativo. Construcción social del espacio urbano. *Revista de Arquitectura*, 18(1), 6-17. <https://doi.org/10.14718/REVARQ.2016.18.1.2>

Huaranca (2020) conservación del patrimonio tangible del distrito de Matucana, 2020. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54014/Huaranca_MFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INEI. (2018). *Directorio Nacional de Centros Poblados*.

Jacinto, J. (2020). *Diagnóstico del sistema turístico en base al Modelo de Molina, distrito de Catacaos – Perú, 2020*. Universidad César Vallejo.

Jaliu, D. D., y Răvar, A. S. (2019). Informal Tourism Economy and EU Funding: The Case of Romania. En *Yellow Tourism* (pp. 193-207). https://doi.org/10.1007/978-3-319-94664-1_12

Jiménez, F. (2017). Paz ecológica y Paz gaia: Nuevas formas de construcción de paz. *Revista de Cultura de Paz*, 1.

<http://www.revistadeculturadepaz.com/index.php/culturapaz/article/view/2>

- Jurado, E., Azáldegui, A., y Benavides, O. (2014). Turismo, riesgos y oportunidades sobre el uso y consumo de las aguas termales. Caso: Valle de Churín 2013. *Cátedra Villarreal*, 1(2), 55-73. <https://doi.org/10.24039/cv20142236>
- Kassa, F. (2014). Informal transport and its effects in the developing world: a case study of Addis Ababa, Ethiopia. *Journal of Transport Literature*, 8(2), 113-133. <https://doi.org/10.1590/S2238-10312014000200006>
- León, R., y Reyes, M. (2020). Percepción de actores locales respecto al turismo rural como estrategia de desarrollo. Caso parroquia Malacatos, Ecuador. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 7(3), 1-24. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.73.342>
- Marquina, L. (2018). *Promoción turística de los baños termales de Churín-Lima, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Monterrubio, C. (2022) The informal tourism economy, COVID-19 and socioeconomic vulnerability in Mexico, *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 14:1, 20-34, DOI: 10.1080/19407963.2021.2017726
- Naranjo, M., Pelegrín, A., Marín, L., Pelegrín, N., Pelegrín, L., y López, Y. (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad.*, 4(1), 16. <https://doi.org/10.33936/recus.v4i1.1749>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 562.
- Ortiz, J. (2020). Formalización empresarial y categorización turística de los hospedajes y restaurantes del distrito de Salaverry, 2020. Universidad César Vallejo.
- Pasco, L. (2017). La informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz - Ancash, 2016. Universidad César Vallejo.
- Pastor, R., y Rivera, J. (2022). El rol de la agencia de viajes ante la nueva situación post covid-19: decálogo de propuestas para su recuperación. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 20(1), 53-68.

<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.004>

- Quispe, E., y Rios, C. (2017). Centro Turístico Termomedicinal en el Balneario de Churín. Universidad Ricardo Palma.
- Quispe, N. (2018). Las agencias de viajes y turismo y su influencia en la innovación de la oferta turística de la ciudad de Puno 2017. Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
- Rodríguez, Y. (2020). Metodología de la investigación. Klik Soluciones Educativas.
- Salazar, C., y Del Castillo, S. (2017). Fundamentos básicos de estadística. Universidad Central del Ecuador.
- Salazar, G., Cantú, C., y Estrada, E. (2018). La educación ambiental en la valoración estética del paisaje de un monumento natural. *Revista Mexicana de Ciencias Forestales*, 9(46). <https://doi.org/10.29298/rmcf.v9i46.117>
- Saldaña, L. (2015). Las agencias de viaje y su entorno.
- Saldaña, O., Serrano, R., Pastor, M., y Palmas, Y. (2018). Análisis interpretativo del impacto del turismo en el patrimonio cultural artesanal. Tepoztlán, México. *Revista Investigaciones Turísticas*, 16, 46-67. <https://doi.org/10.14198/INTURI2018.16.03>
- SERNANP. (2015). Las Áreas Naturales Protegidas.
- Soto, S., Briede, J. C., y Mora, M. L. (2017). Sensibilización Ambiental en Educación Básica: Una Experiencia de Aprendizaje para Abordar la Sustentabilidad utilizando el Diseño y la Ciencia Ficción. *Información tecnológica*, 28(2), 141-152. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000200016>
- Taff, B., Benfield, J., Miller, Z., D'Antonio, A., y Schwartz, F. (2019). The Role of Tourism Impacts on Cultural Ecosystem Services. *Environments*, 6(4), 43. <https://doi.org/10.3390/environments6040043>
- Tirado, R. (2018). Protección del patrimonio natural en Perú: balance y perspectivas. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 17, 331-350. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6878465>
- UNESCO. (2014). Patrimonio Mundial y especies ¿Refugios seguros para flora y fauna? *Patrimonio Mundial*, 30(73).

Yabar, J. (2021). Informalidad de las agencias de viajes y sus efectos en la gestión turística del patrimonio cultural en el acceso oeste del santuario histórico de Machupicchu - 2016. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Yue, W., Tan, W. y Wai G. (2022) The informal tourism sector in Hua Hin, Thailand. https://www.researchgate.net/publication/27636875_The_informal_tourism_sector_in_Hua_Hin_Thailand

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cuál es el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en el cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churín, Lima - 2022?	Identificar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en el cuidado del patrimonio natural en la ciudad de Churín, 2022	Informalidad de las Agencias de Viaje	Composición de las empresas Cumplimiento de la normativa Desarrollo de actividades	Visibilidad Infraestructura Uniforme del personal Clasificación vehicular Localización Horarios	Guía de observación
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cuál es el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en los recursos naturales de la ciudad de Churín, Lima - 2022?, ¿Cuál es el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en la diversidad biológica de la ciudad de Churín, 2022? ¿Cuál es el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en los servicios ecosistémicos de la ciudad de Churín, 2022?	Identificar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en los recursos naturales de la ciudad de Churín, Lima - 2022. Identificar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en la diversidad biológica de la ciudad de Churín, Lima -2022. Especificar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje en los servicios ecosistémicos de la ciudad de Churín, Lima - 2022	Cuidado del Patrimonio Natural	Recursos naturales Diversidad biológica Servicios ecosistémicos	Flora Fauna Recursos no biológicos Preservación Paisajismo Beneficios económicos Beneficios sociales Beneficios ambientales	Guía de entrevista

Anexo 2. Matriz de Categorización

CATEGORÍA	CONCEPTUAL DEFINICIÓN	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
informalidad de las agencias de viaje	Se comprende como la actividad no regulada de turismo por parte de las agencias de viaje, la cual puede afectar el bienestar de los residentes al sobreexplotar la capacidad de recibimiento de la ciudad del destino, y exponer a malas condiciones a los turistas (Kassa, 2014).	Composición de las empresas Cumplimiento de la normativa Desarrollo de actividades	Visibilidad Infraestructura Uniforme del personal Clasificación vehicular Localización Horarios Tareas	La agencia de viaje figura debidamente en el registro único de contribuyentes La infraestructura de la agencia de viaje en la ciudad de Churín es la adecuada para la atención. El personal de la agencia de viaje avistado en la ciudad de Churín está correctamente uniformado. Los vehículos de transporte de la agencia de viaje avistados en la ciudad de Churín están en un buen estado. La agencia de viaje en la ciudad de Churín opera en un establecimiento específico y rutinario. La agencia de viaje en la ciudad de Churín opera en un horario prudente. La agencia de viaje en la ciudad de Churín informa a los turistas respecto a los acuerdos de la comunidad a fin de evitar disturbios. La agencia de viaje en la ciudad de Churín posibilita una armonía entre los turistas y residentes de Churín.	GUIA DE OBSERVACIÓN

<p>cuidado del patrimonio natural</p>	<p>Se comprende como el nivel de protección y respaldo que se tiene al patrimonio natural y lo que dicho término engloba a fin de satisfacer las necesidades de la población y alcanzar su bienestar manteniendo su estructura histórica (Camacuare y Rojas, 2020).</p>	<p>Recursos naturales Diversidad biológica Servicios ecosistémicos</p>	<p>Flora Fauna Recursos no biológicos Preservación Paisajismo Beneficios Económicos Beneficios sociales Beneficios ambientales</p>	<p>¿Qué opinión tiene acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín? ¿Qué opinión tiene acerca del interés de las agencias de viaje en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín? ¿Qué opinión tiene acerca de la forma en la que las agencias de viaje mantienen el paisaje de la ciudad de Churín? ¿Qué opinión tiene acerca de la responsabilidad que las agencias de viaje asumen en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín? ¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de la ciudad de Churín? ¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín? ¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en potenciar las actividades culturales en la ciudad de Churín? ¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?</p>	
---------------------------------------	---	--	--	--	--

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Entrevista aplicada a pobladores de Churín

Objetivo: Identificar el impacto de la informalidad de las agencias de viaje y el cuidado del patrimonio natural en la ciudad de Churín, 2022.

Consentimiento informado:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo? Por favor marque con una (X) su respuesta.	SI	NO
--	----	----

Nombre del entrevistado: _____

Ocupación del entrevistado: _____

Fecha y hora de entrevista: _____

Instrucciones: A continuación, se le realizarán una serie de preguntas para obtener la respuesta que mejor exprese su punto de vista. Por hecho se le pide responder con la mayor honestidad posible, recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas.

1. ¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?
2. ¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?
3. ¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?
4. ¿Qué opinión tiene acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?
5. ¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?
6. ¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?
7. ¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?
8. ¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de la ciudad de Churín?
9. ¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?
10. ¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?

11. ¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el fortalecimiento de las actividades culturales en la ciudad de Churín?
12. ¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?

**Informalidad de las agencias de viaje y cuidado del patrimonio natural de la ciudad de
Churín, Lima – 2022**

Ficha de Observación

Nombre de empresa:

Dirección: contactos:

Ruc:

Nº colaboradores:

Elemento	Características		X	Cantidad	Observación	Evidencia
GUÍAS TURÍSTICOS	Genero	Masculino				
		Femenino				
	Carnet de guiado	Si				
		No				
	Bilingüe	Si				
		No				
	Atención al cliente	Buena				
		Mala				
		Regular				
	Uniforme	Si				
		No				

Elemento	Características	X	Capacidad	X	Observación	Evidencia
TRANSPORTE	Miniván		2 pax			

	Autos		5 pax			
	Minibús		10 pax			
	Mirabus		18 pax			
	camioneta		20 pax			

Elemento	Características	Si	No	Cantidad	Observación	Evidencia
SEGURIDAD	Protocolo bioseguridad COVID					
	extintores					
	Tanques de oxígeno					
	Seguro por pax					

Elemento	Características	Si	No	Observación	Evidencia	
ACTIVIDADES TURÍSTICAS	Paquetes	Local (Lima)				
		Nacionales Internacionales				
	Capacidad de carga en el recursoturístico	Natural				
		Cultural				
	IGV					
	Cumplen con los servicios					

Anexo 4. Validación de expertos.

Validación de entrevistas



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**
**TABLA DE EVALUACIÓN DE
EXPERTOS**

Lima, 9 de noviembre de 2022

Apellido y nombres del experto: Elizalde González Vanessa Milagros DNI: 43068640

Teléfono: 949357096

Título/grados: Magister en Administración de Negocios Catedrática en Universidad César Vallejo
Cargo e institución en que labora:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

TITULO DE LA INVESTIGACION: "Informalidad de las agencias de viaje y cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churín, Lima - 2022"

	ITEM	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: complementar la investigación con una entrevista a representantes de las entidades que otorgan servicio de seguridad en la zona.

FIRMA DEL EXPERTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 08 de julio de 2022

Apellido y nombres del experto: Colomer Winter Adrián

DNI: 000969101

Teléfono: 968154494

Título/grados: Mg. en Comunicación Social de la investigación científica y MBA en alta dirección de empresa

Cargo e institución en que labora:

“Informalidad de las agencias de viaje y cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churín, Lima - 2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: _____

Adrián

FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 07 de Julio de 2022.

Apellido y nombres del experto: Bazalar Paz, Miguel Ángel DNI: 25793885

Teléfono: 989193334

Título/grados: Economista / Doctor en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente – Universidad César Vallejo

“Informalidad de las agencias de viaje y cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churín, Lima - 2022

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EXPERTO

Validación de ficha de observación



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE
EXPERTOS**

Lima, 9 de noviembre de 2022

Apellido y nombres del experto: Elizalde González Vanessa Milagros DNI: 43068640

Teléfono: 949357096

Título/grados: Magister en Administración de Negocios Cargo e institución en que labora:
Catedrática en Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

TITULO DE LA INVESTIGACION: "Informalidad de las agencias de viaje y cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churin, Lima - 2022"

	ITEM	APRECIACION		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: complementar la investigación con una entrevista a representantes de las entidades que otorgan servicio de seguridad en la zona.

FIRMA DEL EXPERTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 08 de julio de 2022

Apellido y nombres del experto: Colomer Winter Adrián

DNI: 000969101

Teléfono: 968154494

Título/grados: Mg. en Comunicación Social de la investigación científica y MBA en alta dirección de empresa

Cargo e institución en que labora:

“Informalidad de las agencias de viaje y cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churín,
Lima - 2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: _____

Adrián

FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 07 de Julio de 2022.

Apellido y nombres del experto: Bazalar Paz, Miguel Ángel DNI: 25793885

Teléfono: 989193334

Título/grados: Economista / Doctor en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente – Universidad César Vallejo

“Informalidad de las agencias de viaje y cuidado del patrimonio natural de la ciudad de Churín, Lima - 2022

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “x” en las columnas de SÍ o NO.

	I T E M	APRECI A		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 5. Transcripción

Entrevistado 1

N° de registro	01
Fecha y hora	24/09/22, 3:00 pm
Contexto	Presencial
Duración	15 minutos

N°	Item	Respuesta
1	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?	En general las agencias no tienen cuidado, solo ven en tener más ganancias a través de turismo sin cuidar la flora.
Las agencias de viajes en Churín se preocupan en su ganancia mas no en su conservación para el uso continuo.		
2	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?	De la misma manera las agencias de viaje de aquí no tienen interés en la fauna incluso llevan más gente de lo que se debería al sitio sin saber en lo que puede afectar y sus consecuencias.
la fauna del lugar no es de mayor importancia para las agencias de viaje.		
3	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje solo piensan en lucrar sin saber el daño que pueda causar en el lugar.
Las agencias de viaje que realizan transporte a distintos lugares y utilizan varios recursos no cuidan de los mismos.		
4	¿Qué opinión tiene acerca de la participación de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	No hay participación alguna de parte de las agencias de viaje en la ciudad, no cuidan su propio ambiente de trabajo.
Las agencias de viaje no hacen uso de un adecuado protocolo para la conservación de la biodiversidad.		
5	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	No se involucran con ningún tipo de planes o estrategias a favor de la diversidad biológica de la ciudad y menos porque algunas agencias son informales.
Las agencias de viaje informal comprometen algunas zonas de la ciudad y por ende el bienestar de la población residente.		
6	¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje solo buscan beneficiarse con todo lo que brinda el lugar sin conservar el paisaje.
La informalidad en las agencias de viaje sobrepasa el aforo permitido muchas veces lo cual trae consecuencias en los sitios turísticos.		

7	¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?	No asumen ninguna responsabilidad de cualquier pérdida en la ciudad, aunque realizan muchas actividades turísticas.
8	¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de la ciudad de Churín?	Los negocios de la ciudad se benefician mediante los turistas que visitan el lugar.
Churín recibe muchos turistas que pasan más de un día en el lugar esto hace que los hoteles restaurantes entre otros negocios se beneficien del turismo.		
9	¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?	Los turistas que visitan el lugar por medio de su agencia consumen en restaurantes y también se hospedan en los hoteles de la ciudad, de alguna forma apoyan en eso.
Mediante el turismo contribuyen ya que se realizan distintas actividades para el crecimiento y desarrollo del destino turístico.		
10	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?	Hacen conocido las tradiciones y culturas, pero para beneficio propio de la empresa no por la comunidad.
Los valores tradicionales y culturales se conservan por parte de los pobladores mas no de las agencias de viaje.		
11	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el fortalecimiento de las actividades culturales en la ciudad de Churín?	Las agencias se enfocan en transportar a los visitantes (tours) y sus demás servicios, pero no se involucran en las actividades culturales.
En las actividades culturales que se realizan en la ciudad los turistas suelen participar.		
12	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?	Contribuyen de manera que reciclan no todas las agencias, pero reciclan y evitan generar desechos durante el tour.
Se deberían tener en cuenta las policías ambientales para la conservación en la ciudad.		

Entrevistado número 2

N° de registro	02
Fecha y hora	24/09/22, 3:30 pm
Contexto	Presencial
Duración	20 minutos

N°	Ítem	Respuesta
1	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?	Los trabajadores son más conscientes que los dueños de la empresa respecto a la conservación.
Las agencias de viajes en Churín se preocupan en su ganancia mas no en su conservación para el uso continuo.		
2	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?	Tiene interés en que se conserve para que siga beneficiándose con el lugar sin embargo no hacen nada al respecto.
3	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje no conservan ningún tipo de recursos solo se enfocan en su negocio.
4	¿Qué opinión tiene acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	Cualquier proyecto que se realice la comunidad no participan activamente.
5	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	No les interesa en tema de la diversidad, si bien es cierto desgastan de alguna manera el ambiente ellos no lo ven de esa forma por ello no buscan protegerla.
6	¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?	Ayudan solo en los lugares donde ellos llevan más turistas, lugares específicos.
7	¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?	Si ocasionan algún tipo de daño ya que a veces llevan más gente de lo que se debería ingresar en ciertas zonas turísticas, sin embargo, no tengo conocimiento que se haya hecho cargo.

8	¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de la ciudad de Churín?	Definitivamente la llegada de turistas aumenta las ventas en los negocios en los distintos negocios.
9	¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?	Pues gracias a que vienen turistas logramos ingresos sin embargo no es igual para todos los negocios.
10	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?	Solo los pobladores mismos conservan sus tradiciones las agencias de viaje no hacen que los turistas se involucren o conozcan más sus tradiciones, realizan más que todos su transporte
11	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el potenciamiento de las actividades culturales en la ciudad de Churín?	y guiado. Solo la municipalidad y los pobladores forman parte de las actividades en la ciudad como desfile o festival.
12	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?	Me comentaron que cuidan el lugar donde llevan a los turistas, entonces cuidan solo el lugar turístico más no la ciudad.

Entrevistado número 3

N° de registro	03
Fecha y hora	24/09/22, 4:00 pm
Contexto	Presencial
Duración	20 minutos

N°	ítem	Respuesta
1	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?	No los veo involucrados en la conservación del pueblo en general, solo en los sitios turísticos.
Comentario:		
2	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?	No creo que tengan algún interés en donde se encuentra su oficina solo el destino a donde lleva a sus clientes.
3	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?	No, ningún interés, nosotros como pobladores de una u otra forma intentamos cuidar la ciudad porque es donde vivimos, pero no veo que ellos se preocupen.
4	¿Qué opinión tiene acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	Pienso que los pobladores somos los más interesados en la preservación de la diversidad biológica en la ciudad, ellos trabajadores de las agencias también son de la ciudad, pero no todos se involucran en eso.
5	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	No todas forman parte de los programas para conservarla, alguna vez se recibió un apoyo.
6	¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?	Son paisajes específicos donde llevan a sus visitantes, no todo.
7	¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?	No, para nada las agencias de viajes solo dirán que ellos transportan a los visitantes y no se harán responsable por algún daño.

8	¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de la ciudad de Churín?	Ellos solo aportan indirectamente ya los turistas al venir consumen productos que venden en la ciudad.
9	¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?	Algunas agencias ya trabajan con algunos hoteles donde pernoctan los visitantes y bueno contribuyen con algunos establecimientos.
10	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?	Poco o ningún interés en eso. Buscan aumentar su economía que es lo importante para ellos.
11	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el potenciamiento de las actividades culturales en la ciudad de Churín?	Algunas fechas los visitantes van justo cuando hay algún festival pero que potencien la cultural no. Solo hacen más popular los baños termales.
12	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?	Bueno en los paisajes si evitan que se ensucie, sin embargo, los baños termales algunas veces se encuentran con desechos.

Entrevistado número 4

N° de registro	4
Fecha y hora	24/09/22, 4:30 pm
Contexto	Presencial
Duración	15 minutos

N°	Ítem	Respuesta
1	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?	Las agencias no tienen cuidado, solo ven en obtener más ganancias a través de turismo sin cuidar la flora y la ciudad en general.
2	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?	Tiene interés en que se conserve para que siga beneficiándose con el lugar sin embargo no hacen nada al respecto
3	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?	No se involucran en conservación o preservación de algún recurso o paisaje, nunca veo interés.
4	¿Qué opinión tiene acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	En la preservación se encarga cada poblador creo yo, ya que es una ciudad pequeña donde los pobladores tienen su negocio y sus viviendas entonces la mayoría pues cuida de su ambiente.
5	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	No se involucran con ningún tipo de planes o estrategias a favor de la diversidad biológica de la ciudad.
6	¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?	Las áreas naturales son cuidadas, pero también son dañadas por los turistas, por eso las agencias si se preocupan por el lugar de visita.
7	¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y	Ellos no asumen responsabilidad alguna de los daños del patrimonio.

	deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?	
8	¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de la ciudad de Churín?	Las agencias tienen paquetes de dos días o tres eso ayuda a los negocios de la ciudad que son servicios básicos los que brindamos aquí.
9	¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?	El turismo ayuda mucho a la población les falta mejorar mucho a las agencias de viaje y poder lograr una mejor calidad de vida.
10	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?	Una manera de atraer más clientes las agencias de viaje promueve la cultura local de la ciudad.
12	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?	Ayudan muy poco cuando ellos también se benefician e incluso viviendo aquí deberían de contribuir más a su ciudad.

Entrevistado número 5

N° de registro	05
Fecha y hora	24/09/22, 3:30 pm
Contexto	Presencial
Duración	20 minutos

N°	Ítem	Respuesta
1	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?	Los trabajadores de las agencias de viajes ya se formales o informales suelen ser más conscientes que los dueños de la empresa respecto a la conservación y preservación.
2	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?	Tiene interés en que se conserve para que siga beneficiándose con el lugar sin embargo no hacen nada al respecto.
3	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje no conservan ningún tipo de recursos solo se enfocan en su negocio.
4	¿Qué opinión tiene acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	En los pocos proyectos que se realizaron no participan activamente.
5	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	No les interesa en tema de la diversidad, si bien es cierto desgastan de alguna manera el ambiente ellos no lo ven de esa forma por ello no buscan protegerla.
6	¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?	Ayudan solo en los lugares donde ellos llevan más turistas, lugares específicos.
7	¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?	Si ocasionan algún tipo de daño ya que a veces llevan más gente de lo que se debería ingresar en ciertas zonas, sin embargo, no tengo conocimiento que se haya hecho cargo.
8	¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de	Las agencias de viaje de hecho trabajan algunas empresas específicas cuando ofrecen algún paquete turístico de esa manera ayudan económicamente.

	la ciudad de Churín?	
9	¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?	Contribuyen con la ciudad mediante el consumo de los turistas, sin embargo, cada poblador busca la manera de seguir adelante.
10	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?	Hay fechas en las que los pobladores o municipalidad realizan actividades culturales y los pobladores forman parte ya que coinciden con su estadía.
11	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el fortalecimiento de las actividades culturales en la ciudad de Churín?	Pocas agencias son las que forman parte de las actividades que buscan transmitir la identidad cultural que los pobladores sentimos.
12	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?	No he observado que ayuden al ambiente o poder tener una mejor ciudad nada de eso.

Entrevistado número 6

N° de registro	06
Fecha y hora	24/09/22, 5:00 pm
Contexto	Presencial
Duración	20 minutos

N°	ítem	Respuesta
1	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje aquí en la ciudad no se enfocan en lo que le sucede al pueblo ya que todo lo ven dinero, formas de hacer más dinero para ellos como empresa.
2	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje aquí en la ciudad no se enfocan en lo que le sucede al pueblo ya que todo lo ven dinero, formas de hacer más dinero para ellos como empresa.
3	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?	Ellos se enfocan en sus ventas mas no en cuidar cualquier recurso, ni se fijan y dañan algo.
4	¿Qué opinión tiene acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje solo piensan en lucrar sin saber el daño que pueda causar en el lugar.
5	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	No, en la ciudad pocas veces se han realizado algún programa sobre la diversidad biológica y casi nunca se involucran las agencias.
6	¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?	Los únicos paisajes que les interesa conservar son a donde llevan a los turistas.
7	¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?	Muchos deterioros es responsabilidad de las agencias sin embargo ellas no hacen nada cuando alguna se ve afectada.

8	¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de la ciudad de Churín?	Los turistas siempre aportan ganancias a los negocios, especialmente restaurantes y hoteles ya que son los más importantes cuando se realiza una visita.
9	¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje les falta muchas cosas para lograr contribuir con los pobladores que también son sus empleados, algunos no les ofrecen sus beneficios completos.
10	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje se enfocan mucho en generar dinero y bueno una de las formas es promocionando la cultura o tradiciones de la ciudad.
11	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el fortalecimiento de las actividades culturales en la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje no se comprometen en las actividades culturales porque ellos se enfocan solo en sus viajes y tours que ofrecen.
12	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?	Solo cuidan zonas específicas referente a su labores diarias las áreas verdes solo las que están dentro de las aguas termales, así como el reciclaje.

Entrevistado número 7

N° de registro	03
Fecha y hora	24/09/22, 4:00 pm
Contexto	Presencial
Duración	20 minutos

N°	ítem	Respuesta
1	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?	No los veo involucrados en la conservación del pueblo en general, solo en los sitios turísticos.
Comentario:		
2	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?	No creo que tengan algún interés en donde se encuentra su oficina solo el destino a donde lleva a sus clientes.
3	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?	No, ningún interés, nosotros como pobladores de una u otra forma intentamos cuidar la ciudad porque es donde vivimos, pero no veo que ellos se preocupen.
4	¿Qué opinión tiene acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	Pienso que los pobladores somos los más interesados en la preservación de la diversidad biológica en la ciudad, ellos trabajadores de las agencias también son de la ciudad, pero no todos se involucran en eso.
5	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	No todas forman parte de los programas para conservarla, alguna vez se recibió un apoyo.
6	¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?	Conservan los paisajes que les sirven más para el turismo.
7	¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?	No, para nada las agencias de viajes solo dirán que ellos transportan a los visitantes y no se harán responsable por algún daño.
8	¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía	Las agencias de viaje no sugieren los negocios más que solo con los que ellos

	de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de la ciudad de Churín?	trabajan ya sea restaurantes u hoteles.
9	¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?	El turismo genera más empleos en hoteles restaurantes, transporte y otras actividades relacionadas al turismo.
10	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?	Los pobladores son los que intentan conservar las tradiciones de la ciudad y no las agencias de viaje por que no veo que se involucren en actividades.
11	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el potenciamiento de las actividades culturales en la ciudad de Churín?	Pocas veces contribuyen en las actividades que se realizan en la ciudad, recuerdo alguna vez en aniversarios.
12	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?	Cuidan en lo mínimo en general creo que la ciudad puede evitar que se ensucie mucho, pero con turistas a diario ya se escapan de nuestras manos creo que todas las agencias de viajes deben recalcar el tema de buenos hábitos antes durante y después del viaje.

Entrevistado número 8

N° de registro	05
Fecha y hora	24/09/22, 3:30 pm
Contexto	Presencial
Duración	20 minutos

N°	ítem	Respuesta
1	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?	Los trabajadores son más conscientes que los dueños de la empresa respecto a la conservación.
2	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?	El interés hacia su conservación es para que siga beneficiándose con el lugar sin embargo no hacen nada concreto.
3	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje no conservan ningún tipo de recursos solo se enfocan en su negocio.
4	¿Qué opinión tiene acerca de la participación de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	En los pocos proyectos que se realizan no participan activamente
	algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	diversidad, si bien es cierto desgastan de alguna manera el ambiente ellos no lo ven de esa forma por ello no buscan protegerla.
6	¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?	Ayudan solo en los lugares donde ellos llevan más turistas, donde realizan actividades o guiados.
7	¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?	Si ocasionan algún tipo de daño ya que a veces llevan más gente de lo que se debería ingresar en ciertas zonas, sin embargo, no tengo conocimiento que se haya hecho cargo.
8	¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de la ciudad de Churín?	Nosotros los pobladores estamos muy agradecidos de que haya turistas lo cual nos ayuda en los negocios, pero también quisiera que cuidemos la

9	¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?	La llegada de turistas genera la diversificación en las fuentes de ingreso, lo cual genera más empleos y más ganancias.
10	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?	Hacen que los pobladores tengan más ganas de conservar las tradiciones culturales ya que con el incremento de turistas la identidad cultural en nosotros aumenta, así como el intercambio cultural.
11	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el potenciamiento de las actividades culturales en la ciudad de Churín?	No los veo ayudando o formando parte de esas actividades esta todo el tiempo con visitas o tours o buscando formas de obtener más ingresos.
12	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?	Como poblador quizá sí pero como trabajador a veces ya se escapa de sus manos porque son muchas personas.

Entrevistado número 9

N° de registro	02
Fecha y hora	24/09/22, 3:30 pm
Contexto	Presencial
Duración	20 minutos

N°	Ítem	Respuesta
1	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?	Los trabajadores son más conscientes que los dueños de la empresa respecto a la conservación.
2	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?	Solo buscan beneficiarse con todo lo que es turístico y ni por ese motivo económico cuidan del recurso.
3	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?	Las agencias de viaje no conservan ningún tipo de recursos solo se enfocan en su negocio.
4	¿Qué opinión tiene acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	Cualquier proyecto que se realice la comunidad (que no son muchos ni tan seguido) no participan activamente.
	algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	diversidad, si bien es cierto desgastan de alguna manera el ambiente ellos no lo ven de esa forma por ello no buscan protegerla.
6	¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?	Ayudan solo en los lugares donde ellos llevan más turistas, lugares específicos.
7	¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?	Si ocasionan algún tipo de daño ya que a veces llevan más gente de lo que se debería ingresar en ciertas zonas, sin embargo, no tengo conocimiento que se hayan hecho cargo.
8	¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los	Hay pocos emprendimientos actualmente ya que la ciudad es pequeña y ya cuentan con muchos

		hoteles y restaurantes siempre buscan trabajar con ellas ya que es un ingreso fijo de los turistas.
9	¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?	Contribuyen porque al traer a más turistas ayudan a que las actividades que realizan los pobladores sean más rentables.
10	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?	No tiene como propósito conservarlos, sin embargo, promocionan los valores culturales en sus visitas a los lugares turísticos.
11	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el potenciamiento de las actividades culturales en la ciudad de Churín?	Creo que de alguna forma indirectamente contribuye, pero no tienen la intención. Como cuando hay alguna celebración o actividad en la ciudad las agencias de viaje no informan a los visitantes incluso a veces ni están enterados.
12	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?	Los lugares donde llevan a los turistas son cuidados con la finalidad de que los visitantes disfruten sus actividades.

Entrevistado número 10

N° de registro	10
Fecha y hora	24/09/22, 7:00 pm
Contexto	Presencial
Duración	15 minutos

N°	ítem	Respuesta
1	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la flora de la ciudad de Churín?	La gran mayoría de agencias de viaje no se preocupa por la flora ni nada parecido solo por obtener más turistas, más visitantes que conozcan la ciudad.
2	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar la fauna de la ciudad de Churín?	No, no se involucran mucho con la ciudad es decir hacen su trabajo que les genera ingreso traen turistas.
3	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en conservar cualquier otro recurso natural (agua, suelo, etc.) de la ciudad de Churín?	Cuidan las áreas donde realizan los servicios de guiado, más nada.
4	¿Qué opinión tiene acerca de la participación activa de las agencias de viaje en los convenios de preservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	No, las agencias de aquí no son muy grandes y no se preocupan por preservar su entorno, solo por conseguir más clientes.
5	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen algún interés en las estrategias, planes o programas para la conservación de la diversidad biológica en la ciudad de Churín?	No se involucran, la mayoría solo está metido en su negocio.
6	¿Qué opinión tiene acerca del interés que tienen las agencias de viaje por contribuir en la conservación del paisaje de la ciudad de Churín?	Contribuyen con los paisajes a donde llevan a los turistas en sus tours, ya saben que los turistas deben llevarse una buena impresión del lugar.
7	¿Cree usted que las agencias de viaje asumen su responsabilidad en caso de confirmarse la pérdida y deterioro del paisaje por sus acciones en la ciudad de Churín?	Sería culpa de ellos seguramente en muchos casos ya que quizá la sobre carga en varios lugares aceleran el deterioro del sitio, pero que se haga cargo lo dudo se echaran la culpa entre ellos. (agencias)

8	¿Qué opinión tiene acerca del aporte de las agencias de viaje en potenciar la economía de los negocios y/o emprendimientos de los pobladores de la ciudad de Churín?	Aunque seamos una pequeña ciudad pequeña tenemos distintos negocios los cuales sirven a todos los turistas que vienen. Hoteles, restaurantes, bancos, minimarket, etc. Aunque las agencias de viaje no promocionen o sugiera negocios tenemos muchos servicios para lograr satisfacer a los clientes.
9	¿Qué opinión tiene acerca de la contribución de las agencias de viaje en mejorar la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Churín?	Recibimos ingresos de los turistas que visitan Churín lo que permite que sigamos con nuestro negocio abierto.
10	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en la conservación de los valores tradicionales y cultura de los pobladores de la ciudad de Churín?	La ciudad sigue teniendo sus tradiciones y la cultura sigue intacta, aunque no siempre es compartida con todos los turistas que llegan a Churín.
11	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el fortalecimiento de las actividades culturales en la ciudad de Churín?	Si los turistas van en alguna fecha especial para la ciudad participan por iniciativa propia no con sugerencia de las agencias.
12	¿Cree usted que las agencias de viaje tienen interés en contribuir en el cuidado ambiental de la ciudad de Churín?	Contribuyen con el lugar de visita ya que no arrojan desechos en los paisajes visitados, para evitar la contaminación, así como una mala experiencia.

Ficha de Observación

Nombre de empresa: agencia n°1

Dirección: calle la meseta n° 198

Contactos: 997461814

Ruc: 20606302682

N° colaboradores: 6

Elemento	Características		X	Cantidad	Observación	Evidencia
guías turísticos	Genero	Masculino	X	2		
		Femenino				
	Carnet de guiado	Si	X			
		No				
	Bilingüe	Si	X	1		
		No				
	Atención al cliente	Buena	X			
		Mala				
		Regular				
	Uniforme	Si	X			
No						

Elemento	Características	X	Capacidad	X	Observación	Evidencia
transporte	Miniván	X	2 pax			
	Autos		5 pax			
	Minibús	X	10 pax	X		
	Mirabus		18 pax	X		
	camioneta		20 pax			

Elemento	Características	Si	No	Cantidad	Observación	Evidencia
seguridad	Protocolo bioseguridad COVID		X			
	extintores	X		1		
	Tanques de oxigeno		X			
	Seguro por pax	X				

Elemento	Características		Si	No	Observación	Evidencia
actividades turísticas	Paquetes	Local (Lima)	X			
		Nacionales Internacional		X		
	Capacidad de carga	Natural	X			
			X			

en el recurso turístico	Cultural		
	IGV	X	
Cumplen con los servicios		X	

Ficha de Observación

Nombre de empresa: agencia n°2
 Dirección: calle Víctor Larco Herrera 231
 Contactos: 932536243

Elemento	Características		X	Cantidad	Observación	Evidencia
guias turísticos	Genero	Masculino	X	2		
		Femenino	X	1		
	Carnet de guiado	Si				
		No	X			
	Bilingüe	Si				
		No	X			
	Atención al cliente	Buena				
		Mala				
Regular		X				
Uniforme	Si					
	No	X				

Elemento	Características	X	Capacidad	X	Observación	Evidencia
trasporte	Miniván	X	2 pax			
	Autos		5 pax			
	Minibús		10 pax	X		
	Mirabus		18 pax			
	camioneta		20 pax			

Elemento	Características	Si	No	Cantidad	Observación	Evidencia
seguridad	Protocolo bioseguridad COVID		X			
	extintores		X			
	Tanques de oxigeno		X			
	Seguro por pax		X			

Elemento	Características		Si	No	Observación	Evidencia
actividades turísticas	Paquetes	Local (Lima)	X			
		Nacionales Internacional		X		
	Capacidad de carga en el	Natural		X		
		Cultural		X		

recurso turístico			
IGV		X	
Cumplen con los servicios	X		

Ficha de Observación

Nombre de empresa: agencia n°3
 Dirección: Av. Víctor Larco Herrera 328
 Contactos: 9870588514
 Ruc: 20571517061

Elemento	Características		X	Cantidad	Observación	Evidencia
guías turísticos	Genero	Masculino	X			
		Femenino	X			
	Carnet de guiado	Si	X			
		No				
	Bilingüe	Si				
		No	X			
	Atención al cliente	Buena	X			
		Mala				
		Regular				
	Uniforme	Si	X			
No						

Elemento	Características	X	Capacidad	X	Observación	Evidencia
transporte	Miniván	X	2 pax			
	Autos		5 pax			
	Minibús	X	10 pax	X		
	Mirabus		18 pax			
	camioneta		20 pax	X		

Elemento	Características	Si	N o	Cantidad	Observación	Evidencia
SEGURIDA D	Protocolo bioseguridad COVID	X				
	extintores	X				
	Tanques de oxigeno		X			
	Seguro por pax	X				

Elemento	Características		Si	N o	Observación	Evidencia
actividades turísticas	Paquetes	Local (Lima)	X			
		Nacionales Internacional				
	Capacidad de carga en el recurso turístico	Natural		X		
		Cultural	X			

IGV	X	
Cumplen con los servicios	X	

Ficha de Observación

Nombre de empresa: agencia nº4

Dirección: Av. Víctor Larco Herrera 269 Contactos: 947848445

Ruc: 20544980395

Elemento	Características		X	Cantidad	Observación	Evidencia
guías turísticas	Genero	Masculino			La atención en esta agencia fue regular ya que la salida de tour se tardo una hora más de la hora pactada.	
		Femenino	X	3		
	Carnet de guiado	Si	X			
		No				
	Bilingüe	Si				
		No	X			
	Atención al cliente	Buena				
		Mala				
		Regular	X			
	Uniforme	Si	X			
No						

Elemento	Características	X	Capacidad	X	Observación	Evidencia
transporte	Miniván	X	2 pax			
	Autos		5 pax			
	Minibús		10 pax	X		
	Mirabus		18 pax			
	camioneta		20 pax			

Elemento	Características	Si	No	Cantidad	Observación	Evidencia
SEGURIDAD	Protocolo bioseguridad COVID		X		Aunque hay señales del uso correcto de protocolo de seguridad los mismos trabajadores no todos lo cumplen.	
	extintores	X		1		
	Tanques de oxigeno		X			
	Seguro por pax	X				

Elemento	Características		Si	No	Observación	Evidencia
actividades turísticas	Paquetes	Local (Lima)	X		Realizaron correctamente su tour y no hubo sobre carga de turistas.	
		Nacionales Internacional		X		
	Capacidad de carga en el recurso turístico	Natural	X			
		Cultural	X			
	IGV		X			
	Cumplen con los servicios		X			

Ficha de Observación

Nombre de empresa: agencia n°5
 Dirección: calle baños de la meseta
 Contactos: 961862164

Elemento	Características		X	Cantidad	Observación	Evidencia
GUIAS TURISTICO S	Genero	Masculino	X	2	De los 4 guías solo 3 tenían uniformes, todos tuvieron una buena actitud ante todas las preguntas de los visitantes.	
		Femenino	X	2		
	Carnet de guiado	Si				
		No	X			
	Bilingüe	Si				
		No	X			
	Atención al cliente	Buena	X			
		Mala				
Regular						
Uniforme	Si		3			
	No	X				

Elemento	Características	X	Capacidad	X	Observación	Evidencia
TRASNPOR TE	Miniván	X	2 pax			
	Autos		5 pax			
	Minibús	X	10 pax	X		
	Mirabus		18 pax	X		
	camioneta		20 pax			

Elemento	Características	Si	No	Cantidad	Observación	Evidencia
SEGURIDA D	Protocolo bioseguridad COVID		X		No tenían publicado ninguna indicación de protocolo COVID, en su local no tenían extintores.	
	extintores		X			
	Tanques de oxigeno		X			
	Seguro por pax		X			

Elemento	Características		Si	N o	Observación	Evidencia
	Paquetes	Local (Lima)	X			
		Nacionales Internacional		X		
	Capacidad de	Natural		X		

ACTIVIDADES	carga en el recurso turístico	Cultural		X		
TURÍSTICAS	IGV		X			
			X			

Cumplen con los servicios

Ficha de Observación

Nombre de empresa: empresa n°6
 Dirección: av. Larco Herrera ref. plaza de armas
 Contactos: 999951735
 Ruc: 20530977316

Elemento	Características		X	Cantidad	Observación	Evidencia
GUIAS TURISTICOS	Genero	Masculino				
		Femenino	X	3		
	Carnet de guiado	Si	X	2		
		No				
	Bilingüe	Si				
		No	X			
	Atención al cliente	Buena	X			
		Mala				
		Regular				
	Uniforme	Si	X			
No						

Elemento	Características	X	Capacidad	X	Observación	Evidencia
TRANSPORTE	Miniván	X	2 pax			
	Autos		5 pax			
	Minibús		10 pax	X		
	Mirabus		18 pax			
	camioneta		20 pax			

Elemento	Características	Si	No	Cantidad	Observación	Evidencia
SEGURIDAD	Protocolo bioseguridad COVID		X			
	extintores	X				
	Tanques de oxigeno		X			
	Seguro por pax	X				

Elemento	Características		Si	No	Observación	Evidencia
	Paquetes	Local (Lima)	X			
		Nacionales Internacional		X		

ACTIVIDADES TURÍSTICAS	Capacidad de carga en el recurso turístico	Natural		X
		Cultural	X	
	IGV		X	
	Cumplen con los servicios		X	

Anexo 6. Fotografías

Fotografía 1. Investigador aplicando la guía de entrevista



Investigador aplicando la guía de entrevista a un poblador en la ciudad de Churín, tuvo una duración de 20 minutos. Elaboración propia.

Fotografía 2. Agencia de viaje aplicada en ficha de observación



Agencias de viaje a la cual aplicamos la ficha de observación, adquirimos el servicio de esta empresa que tuvo una duración de 4 horas. Elaboración propia.

Fotografía 3. Llegada a la ciudad de Churín



Se llegó a la ciudad de Churín aproximadamente a las 4 de la tarde realizar las entrevistas y al día siguiente se realizó las fichas de observación. Elaboración propia.

Fotografía 4. Fiestas patronales



El día que se llegó a Churín coincidimos con la celebración de fiestas patronales que se realiza el mes de septiembre que inicio en la mañana y duro hasta el día siguiente. Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JUANA GRACIELA PALMA VALLEJO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "INFORMALIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y CUIDADO DEL PATRIMONIO NATURAL DE LA CIUDAD DE CHURÍN, LIMA – 2022", cuyos autores son CRUZADO GUTIERREZ MONICA KEYLA, VILLASECA HUAMAN DANIEL FLORENTINO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JUANA GRACIELA PALMA VALLEJO DNI: 46853518 ORCID: 0000-0002-4770-2670	Firmado electrónicamente por: JPALMAVA30 el 25- 11-2022 10:01:29

Código documento Trilce: TRI - 0440961