



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN
TURISMO Y HOTELERIA**

Indicadores de Desarrollo Sostenible en el Distrito de Lamas en la práctica
actual de la Actividad Turística en el año 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y
HOTELERIA**

AUTOR

CALDERON TUESTA WENDY YAMILET

ASESOR

MG. BARINOTTO RONCAL PATRICIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PATRIMONIO Y RECURSOS TURISTICOS

TRUJILLO- PERÚ

2017

Páginas del Jurado

Mg. Patricia Barinotto Roncal
Presidente

Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol
Secretaria

Mg. Alejandro Yepjen Ramos
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por ser la razón principal
de la fortaleza que día a día
tengo para salir adelante y
superar todas las adversidades

A mi madre por ser uno de mis
apoyos principales y por ser uno
de mis motivadores para concluir
esta etapa.

A mi padre que se encuentra
cuidándome desde el cielo
y que me inculco una gran
enseñanza de superación.

A mi hermana, por ser mi amiga, mi
apoyo y motivación para seguir
adelante en todas las
oportunidades que se nos
presentan y por acompañarme
cuando lo necesité.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser la guía principal en todos los pasos que doy día a día, por cuidarme y por brindarme salud y bienestar.

A mis padres por inculcarme las ganas de superación y de aprovechar las ganas de seguir adelante.

A mi hermana por darme apoyo incondicional en todos los momentos buenos y malos y en los momentos de estrés.

A cada uno de los pobladores de la ciudad de Lamas y a los turistas que llegaron a visitar la ciudad por brindarme el apoyo para poder concluir con esta etapa, como también a las autoridades del área de turismo por recibirme.

A mis familiares que me recibieron y me brindaron apoyo día y a día durante el tiempo que estuve por la ciudad de Lamas.

A mi asesora Mg. Patricia Barinotto Roncal, por todo el apoyo brindado durante el año de asesoría y por brinda su tiempo en cada inquietud para lograr realizar la investigación de manera adecuada.

Declaratoria De Autenticidad

Yo Wendy Yamilet Calderón Tuesta con DNI No 71593167, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Así mismo, autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Trujillo, diciembre del 2017.



Wendy Yamilet Calderón Tuesta

DNI N° 71593167

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Indicadores de Desarrollo Sostenible en el Distrito de Lamas en la práctica actual de la Actividad Turística en el año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

El presente trabajo de investigación, se realiza con la finalidad de poner en práctica los conocimientos obtenidos dentro de la formación académica, para ello, es que se busca analizar los indicadores del desarrollo sostenible en el Distrito de Lamas en la práctica actual de la actividad turística en el año 2017, para lograr dicho objetivo se ha desarrollado tres indicadores del desarrollo sostenible; sociales, ambientales y económicos, en el cual, se podrá analizar cada uno de los indicadores en la ciudad de Lamas.

Esperando plasmar las exigencias del jurado y del lector, agradezco la atención puesta en conocer acerca de la investigación desarrollada que se realizó en un tiempo determinado.

La Autora

INDICE

Páginas del Jurado	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
Declaratoria De Autenticidad	5jError! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN.....	6
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4. Formulación del problema.....	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivos.....	22
II. METODO.....	23
2.1. Tipo de Investigación.....	23
2.2. Variables y Operacionalización de variables.....	23
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 27	
2.5. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. PROPUESTA.....	68
VIII. REFERENCIAS	94
ANEXOS	99

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar los indicadores del desarrollo sostenible en el Distrito de Lamas en la práctica actual de la actividad turística en el año 2017, la investigación es de tipo descriptiva no experimental, la cual se realizó mediante estudios de casos, y se aplicó diferentes técnicas e instrumentos como la encuesta, entrevista, guía de observación y análisis documental, es así, que se obtuvo como conclusión general que el desarrollo sostenible se manifiesta a través de los indicadores sociales, que se manifiestan a través del estrés del lugar, impacto social, satisfacción del turista y satisfacción del poblador, que se encuentran existente en el distrito de Lamas, por otro lado, los indicadores ambientales, se desarrollan a través de la protección del sitio, planificación del lugar, gestión de residuos, intensidad de uso, siendo estos practicados por parte de la Subgerencia de Turismo, sin embargo, las actividades para la protección de los ecosistemas críticos no se ha puesto en práctica, ya que no cuentan con base de datos actualizados. Por último, los indicadores económicos se manifiestan a través de las empresas existentes en el distrito, y del PBI, existen en el distrito de Lamas, es así, que el Distrito de Lamas, se desarrolla turísticamente, teniendo en cuenta la sostenibilidad y lograr una mejora de vida de los recursos como del distrito en el ámbito turístico.

Palabras clave: Desarrollo sostenible, indicadores ambientales, indicadores sociales, indicadores económicos.

ABSTRACT

This research work has as a general objective the indicators of sustainable development in the District of Lamas in the current practice of tourism in 2017, non-experimental descriptive research, which was carried out through case studies, and applied different techniques and instruments such as the survey, interview, observation guide and documentary analysis, that is, it was obtained as a general conclusion that sustainable development is manifested through social indicators, which is manifested through the stress of the place, social impact, tourist satisfaction and satisfaction of the inhabitant, who are in the district of Lamas, on the other hand, environmental factors, site planning, site planning, waste management, intensity of use, these being practiced On the part of the Tourism Sub-Directorate, however, the activities for the protection of the ecosystems cr It has not been implemented because they do not have an up-to-date database. Finally, the economic indicators are shown through the existing companies in the district, and the GDP, exists in the district of Lamas, that is, that the District of Lamas, is developed touristic, taking into account the sustainability and achieve a improvement of the life of the resources as of the district in the tourist field

Keywords: Sustainable development, environmental indicators, social indicators, economic indicators.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La Sostenibilidad, se basa específicamente de la satisfacción que tiene la sociedad en relación a sus necesidades de hoy sin implicar al desplazamiento de las futuras generaciones.

En el mundo existen oportunidad para poder aplicar la sostenibilidad, ya que es un sistema de mejora para la sociedad, debido a que la sostenibilidad implica a todos en conjunto y que son medidos por diferentes indicadores para lograr el desarrollo de un pueblo; sin embargo países y ciudad no aplican la sostenibilidad a pesar de que hay técnicas para ponerlo en práctica para el desarrollo de cada país o ciudad.

Tal es el caso de Costa Rica que comenzó a poner en práctica la sostenibilidad en las empresas grandes y a los pequeños agricultores, comerciantes, instituciones gubernamentales y sociedad civil; en el cual articulo un Plan de Acción para que la producción y comercialización de piña sea responsable. Sin embargo, el acceso a la formación y otras medidas de apoyo establecidas para la práctica aún no está a su alcance y debido a que los esfuerzos por cumplir los objetivos siguen en marcha y poder solucionar los problemas sociales y medioambientales.

Por otro lado, en el Departamento de la Libertad, específicamente en Moche y el Milagro, se realizaron talleres y actividades de desarrollo sostenible para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, el cual, están organizados por estudiantes de la Universidad Privada del Norte.

Esta iniciativa ha tenido resultados positivos, teniendo como beneficiarios a todos los involucrados. Sin embargo, la Municipalidad de Moche, recién ha aceptado ser partícipe de esta actividad sostenible y aun no se está desarrollando debidamente

y el progreso de la gestión administrativa, el espíritu emprendedor de cada poblador aún no se ven reflejadas.

En el ámbito regional, en San Martín se produce el cacao pero por muchos años ha sufrido muchos problemas de deforestación y tala en los bosques, es por ello que, se ha propuesto la Alianza Cacao Perú, un sistema de manejo sostenible de los suelos mediante la plantación de árboles frutícolas, ornamentales, forestales, etc. con la finalidad de evitar la degradación del suelo y la pérdida de biodiversidad que es característica de la región.

Sin embargo, esta alianza por el momento esta alianza aún no ha conseguido el 100% de contribución para los pobladores de la región, debido a que las actividades ilícitas logro el derrumbe de la región.

En el ámbito local, en el Distrito Lamas se practica la actividad turística puesto que cuenta con varios recursos turísticos que se prestan para realizar diferentes tipos de turismo y esto ha hecho que las autoridades creen un plan de Desarrollo Turístico y se unan a un programa llamado “De mi tierra un producto” para lograr preservar sus recursos a futuro.

Sin embargo no tiene el impacto planeado, debido a que muchas empresas ligadas al turismo, recién se están capacitando con el apoyo de este programa; además sus objetivos no están ligados con el concepto de sostenibilidad simplemente trabajan con elementos que cumplan el papel de desarrollo turístico para beneficio de la población y de los turistas, a pesar de que dichos elementos tienen relación al desarrollo sostenible.

Por otro lado, a pesar de que la Municipalidad Provincial de Lamas cuenta con un plan para lograr que el turismo crezca , no tiene como factor principal a la sostenibilidad, debido a que la población no cuenta con el conocimiento adecuado de los que implica dicho tema, por lo cual, esto hace que no tengan el interés de preservar sus recursos y a largo tiempo se destruyan y haga que el turismo desaparezca dentro del distrito, además no se tiene claro por las personas

involucradas en el turismo los indicadores necesarios que implica la sostenibilidad; por ello, es que su desarrollo ha ido creciendo de forma pausada.

A su vez, a pesar de que Lamas es uno de los principales distritos del departamento de San Martín con atractivos turísticos, no tienen un registro de la fauna y flora que se destruyen y/o que se van extinguiendo, como también de los residuos que la población y los visitantes desarrollan día a día, lo que hace que exista una insostenibilidad en dicho distrito.

1.2. Trabajos previos

Gonzales (2012) en su investigación titulada “Indicadores de desarrollo sostenible de la pesquería artesanal en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Colombia”, en el cual tuvo como objetivo principal Contribuir en la consolidación bajo enfoques sintéticos las políticas en cuanto a la pesquería, para lo que tuvo como instrumento el CENSO y las encuestas en el cual los pescadores fueron los encuestados, por lo cual, tuvo como conclusiones:

El balance del estado de la pesca y los impactos socioeconómicos demuestra que el nivel cultural es importante y para la seguridad de la región, el cual muchas familias sobre todo las etnias, demuestra que los indicadores son negativos para que el desarrollo sostenible hacen que sea susceptible, ya que unas de las características son bajos ingresos, disminución de especies. (p. 71)

Pérez, Guerrero, Gonzales, Pérez, Caballero (2013) en su investigación “La sostenibilidad de los destinos cubanos de turismo de naturaleza: un enfoque cuantitativo”, tuvieron como objetivo general crear un indicador el cual permita medir el grado de sostenibilidad en los destinos turísticos, para lo cual, realizan un análisis comparativo entre los destinos. Es así como tienen las conclusiones

La metodología usada permite que los indicadores se dividan en dos fases: la primera fase (indicadores GSI) considera las necesidades a

través de meta, en el cual permite lograr medidas sintéticas y la segunda fase (indicador DEAGP) permite identificar las debilidades y fortalezas del concepto analizado con la determinación de información. (p.39)

Thiel (2014) en su tesis “Medición y análisis de la sostenibilidad: Indicadores sintéticos a través de métodos multicriterio y su relación con el turismo en el litoral de Andalucía”, tuvo como objetivo general analizar y medir la sostenibilidad a través del planteamiento de indicadores sintéticos, desarrollando una aplicación en el cual se ponga práctica, para ello uso una metodología descriptiva y explicativa; es así que concluye:

De acuerdo a sus objetivos trazados, con la utilización de técnicas se demostró la sostenibilidad tiene ventajas como la eventualidad de descubrir el aspecto multidimensional en los que refiere a indicadores sociales, medioambientales y económicos, determinación de niveles de empeño y consideración de la incorporación de términos, el cual permiten que la medición de estos sea necesaria para realizar una evaluación de la sostenibilidad, del empleo y la oportunidad de ampliar la participación de la población, obteniendo respuestas acerca de la interpretación de la sostenibilidad. (p.207)

Soriano (2015) en su tesis titulada “Indicadores de sostenibilidad de la gestión integral de las aguas de lluvia en los entornos urbanos: Aplicación a la ciudad de Zaragoza”, tuvo como objetivo principal contribuir al logro de ciudades sostenibles por medio de una gestión de las agua de forma integral en los ambientes urbanos; para lo cual uso como metodología la revisión bibliográfica con referencias a nivel nacional e internacional, es así como tuvo como conclusiones:

La determinación en la cuenca urbana de Zaragoza de los indicadores de sostenibilidad permite la realización de un diagnostico en el cual se puede definir estrategias de actuación para poder realizar una gestión sobre las aguas de lluvia en el cual se observan mejoras con el sistema de

saneamiento y drenaje y también en el marco ambiental, social, urbanístico y normativo. (p.127)

Camacho Ruiz, Carrillo Reyes, Rioja Paradela y Espinoza Mendilla (2016) en su investigación titulada “Indicadores de Sostenibilidad para el Ecoturismo en México: Estado Actual”, tiene como objetivo Analizar los indicadores de la sostenibilidad turística, para conocer su estado actual y a su vez desarrollar un proceso de planificación de ecoturismo desde el aspecto de sostenibilidad. Para ello concluyo:

La implementación y construcción de un sistema de indicadores desde la perspectiva de sostenibilidad turística puede ser un medio de conversación teniendo como actores a diseñadores de políticas, gestores locales y tomadores de decisiones ante las demandas ambientales, socioculturales y económicas como también las necesidades en cada destino que sea ecoturístico. (p.166)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1. Definición De Sostenibilidad

La sostenibilidad, termino contrastado por Bruntland (1987, citado Pérez, 2004) es satisfacer a la sociedad en cuanto a sus necesidades de hoy sin implicar al desplazamiento de las futuras generaciones de sus necesidades propias. (pág. 22)

Para Choucri (1997, citado Pérez, 2004) a través de la sostenibilidad se puede gestionar las demandas sin la necesidad de afectar las propiedad de los patrimonios o los elementos de los atractivos y la recuperación social.

2. Componentes de la Sostenibilidad

Económico: para que el turismo sostenible sea viable tiene que ser rentable.

Social: Debe ayudar a que la relación con los valores sea reforzada, enriquezca a los visitantes como a los residentes e intercambie experiencias.

Ambiental: La protección y conservación del medio ambiente debe ser colaborada en el lugar que se desarrolle un turismo. Pérez (2004) (p. 23)

3. Indicadores De Sostenibilidad

Los indicadores son medidas de estudios que facilitan la comparación de los diferentes datos del progreso de la sostenibilidad, el cual, señalan el estatus actual del destino turístico y tomar las medidas necesarias para disminuir los problemas que puedan existir. Pérez (2004) (p.25)

La OMT menciona dos tipos de indicadores:

- Generales: Aquellos que se aplican a todos los destinos.
- Específicos: Aquellos que se utilizan solo en ecosistemas determinados. Son de dos clases:
 - Específicos de cada ecosistema: Son indicadores ambientales para ecosistemas como: playas, zonas naturales protegidos, montañas, islas, etc.
 - Específicos de cada lugar: Se aplican de manera particular par dicho destino que sea según sus características.

Por ello, la OMT para la consecución de un turismo más sostenible propuso los siguientes indicadores: Pérez (2004) (p.26)

- Ambientales:

Gligo, (1987) citado por Duran menciona al indicador ambiental, como la capacidad de un ecosistema para conservar el estado de este en un determinado tiempo, el cual consiste en mantener ara ello las tasas de cambio, parámetros de volumen, y circulación invariables.

Costanza (1994) define tres diferentes estrategias para lograr la sostenibilidad: el número de destrucciones del entorno natural, la evaluación de contaminadores. (p. 4).

- **Protección del sitio:**

Conservación de Recursos Naturales:

La Estrategia Mundial para la Conservación (World Conservation Strategy, 1980) citado por Real (2010) define a la conservación como gestión del uso humano que le da a la biosfera para producir un mayor beneficio sostenible a las futuras generaciones y lograr cubrir sus aspiraciones y necesidades. (p. 129)

- **Intensidad de uso**

Capacidad de Carga: Es la cifra de personas que el lugar puede recibir al mismo tiempo, sin hacer daños socioculturales, ambientales, físicos o económicos; sin causar insatisfacción al visitante. Pérez (2004) (p.83)

Muñoz (2006) citado por Gallego (2014) define a la capacidad de carga como la representación de una población máxima de una especie que puede mantenerse en un territorio sin provocar la degradación de un recurso, y sin que disminuya la población a un futuro. (p.16)

Tipos:

Ecológica, ambiental o física: Es el número de turistas en el cual los recursos naturales pueden tener impactos ambientales negativos.

Psicológica: Número de personas que comparten experiencias sin que se pierda el interés.

Social: Número de turistas que causan tensiones por parte de la población.

Económica: Número de visitantes que territorio recibe por la infraestructura. Pérez (2004) (p. 84)

- **Gestión de residuos**

Es responsabilidad de toda la población la gestión de residuos sólidos, en el cual deberán tener como objetivo principal la no-generación de estos, en el que se tendrá que ocupar en el manejo de residuos con la reducción,

reutilización, reciclaje y tratamiento apropiado. Silva & De Conto (2008) (p. 124)

Residuos: Según Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015) menciona que toda sustancia que es desechable.

Tipos de Residuos: menciona los siguientes tipos de residuos:

Residuos Domésticos: aquellos que son generados por las actividades domésticas en los hogares; en los cuales, se encuentran a diferentes categorías como ropa, pilas, muebles, etc.

Residuos Comerciales: Son generados por la actividad comercial, ya sea al por mayor o menor de servicios de restauración, oficinas y otros servicios.

Residuos Industriales: Aquellos que son resultado de los procesos de fabricación, utilización, consumo, etc; es decir, que son generados por la actividad industrial.

Residuos Peligrosos: Este tipo de residuos presenta características peligrosas. (p.2)

Manejo de residuos: Para Mandelli (2008) citado por Silva & De Conto (2006) define el manejo de residuos sólidos como el vinculado de diferentes acciones que se encuentran articuladas teniendo en cuenta, acciones financieras, operativos, normativas y e planificación basándose en criterios sociales, ambientales, económicos, técnicos, educativos, políticos, estéticos, sanitarios para el manejo, generación, tratamiento y disposición final de dichos residuos. (p. 121)

- **Grado de planificación:** Hernández (1991)menciona dos niveles de Planificación Turística:

La planificación económica: Proceso mediante la actividad turística es analizada dentro de un espacio fijo, en el cual, se refiere su desarrollo, prediciendo su desenvolvimiento y fijando objetivos, metas e instrumentos

para lograr un modelo de comportamiento consciente, con la finalidad de promover, coordinar y dirigir con igualdad su desarrollo económico.

La planificación física: Significa la ordenación, dirección y control en una determinada área de las actividades turísticas. Por lo tanto, este tipo de nivel de planificación incluye a la organización de la planta turística, los atractivos y el espacio. (p. 17)

- **Ecosistemas críticos:**

Pérdida de Biodiversidad: Problemas que está conllevando a la extinción de cuantiosos ejemplares de flora y fauna, muy superior a la desaparición de especies por motivos evolutivas. Perez (2004) (p.63, 64)

Destrucción de Ecosistemas: La conquista del humano en el territorio, han llevado a que la destrucción de ecosistemas sean numerosos, logrando que diferentes ecosistemas se encuentren amenazados. Algunos de forma frágil, como bosques, zonas húmedas, islas. Perez (2004) (p.73)

- **Sociales:**

Secretaría de energía de México (2017) menciona que los indicadores sociales se basan en el sustento de la sociedad y de su habilidad para trabajar en objetivos comunes. Teniendo como ejemplo una empresa, en el cual, tenga en cuenta los resultados sociales de la actividad, como son: los trabajadores (condiciones de trabajo, nivel salarial, etc.), los proveedores, los turistas y las comunidades receptoras.

- **Estrés del lugar**

El turismo en algunos casos puede llegar a ser como una amenaza a la forma de vida de una población local, imaginando como una molestia. Por ello, la molestia o irritación de una población podría lograr que exista una fase de disconformidad, en la cual los visitantes son pensados como causantes de todos los problemas económicos y sociales de la comunidad. (p.54)

Contaminación Sonora

Para la Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (2016) la contaminación sonora conceptualiza a los niveles de ruido que existe en el medio ambiente el cual genera molestias, implica riesgos y aqueja la salud y el bienestar de la persona.(p. 5)

Tráfico Vehicular:

DRAE (2001) citado por Castellano (2012) menciona que el tráfico vehicular se refiere a los diferente medios de transporte: 'circulación de vehículos por calles, caminos, etc. (parr. 1)

Por otro lado el tráfico se relaciona con la congestión vehicular de una zona con mucho flujo vehicular. (parr. 8) Problemática del tráfico vehicular (s.f)

- **Impacto social:**

Para Fernández (2000) citado por Libera (2007) el impacto social consisten en el cambios realizado dentro de la sociedad de acuerdo a las investigaciones a realizar. (parr.15)

Por ello, se menciona a los siguientes impactos sociales:

Valoración de la Cultura Local

Intercambio Cultural

- **Satisfacción del Turista:** Distingue entre las expectativas que el consumidor tiene con sus percepciones, con el servicio real. Hernán (2013) (pág. 48)

Motivación del Turista: García (2010) menciona que la motivación del turista nace desde el impulso por realizar un viaje, teniendo como factor principal una necesidad, ya sea vacaciones ocio, relax, etc. teniendo como sensación la satisfacción. Por ello, es que aparece en primer término la necesidad, segundo la motivación y por último la satisfacción. (p. 10)

- **Satisfacción local:** OMT (2004) citado por Covarrubias & Conde (2009) la diferenciación del nivel de satisfacción puede ser una guía de alerta temprana en cuanto a la existencia de hospitalización, como también un medio para conseguir información acerca de los problemas y motivos, por lo que la satisfacción de los residentes es primordial para sostenibilidad; en casos extremos. (pp. 9)

Actitud del Residente al Turista: Royo & Ruiz (2008) menciona que las actitudes se refiere a las diferentes influencias que tiene el turista, como la familia, educación, grupos sociales y personalidad. (p.219)

Murphy (1985) citado por Royo & Ruiz (2008) los factores que intervienen en las actitudes de los residentes tratan del nivel de interacción entre residente y visitante, el nivel de vínculo de los visitantes con el sector turístico y el nivel general de desarrollo de la sociedad. (p.220)

- **Económicos:**

La Secretaría de Energía de México (2017) menciona que los indicadores económicos se desarrollan cuando la actividad se realiza entre la sostenibilidad ambiental y social, teniendo como resultado el financiamiento posible y rentable.

- **Contribución del Turismo a la Actividad Turística:**

- **Empresas Turísticas:** Para Korstanje (2007) una empresa turística es una organización con fines productivos por la elaboración de bienes o servicios. (p.40)

Tipos de empresas turísticas. Depende de la actividad:

Alojamiento

Restauración

Distribuidoras: agencias de viaje,
Transporte
Esparcimiento, recreo

- **PBI**

El diario Gestión (2014) menciona que el PBI es el valor de los bienes y servicios que se producen dentro de un país durante un tiempo determinado que puede ser mensual, trimestral y anual. (parr. 2)

1.4. Formulación del problema

¿Cuáles son los Indicadores de desarrollo sostenible existentes en el Distrito de Lamas para la actividad turística en el año 2017?

1.5. Justificación del estudio

Según los criterios que plantea Hernández (2010) la investigación se justifica por lo siguiente:

Conveniencia

La investigación sirve para conocer los indicadores del desarrollo sostenible del distrito de Lamas para lograr tener un flujo turístico frente a la actividad turística.

Relevancia Social:

Es importante porque al conocerlos indicadores del desarrollo sostenible que existen, se podrá realizar un plan que tenga como beneficiarios a los pobladores en el que se fomente la actividad turística que existe en su destino.

Implicaciones Prácticas:

En el Distrito de Lamas, al realizar una investigación se puede solucionar la falta de práctica de la sostenibilidad en los diferentes lugares turísticos para lograr un distrito sostenible.

Valor Teórico:

Se alcanzará manejar los conocimientos del turismo y de la sostenibilidad, para poner en práctica lo necesario y lograr ser un destino turístico sostenible.

Utilidad Metodológica:

Se ejecutará un estudio en el campo elegido, el cual es el Distrito de Lamas, en el cual se aplicaran instrumentos para lograr definir lo necesario.

1.6. Hipótesis

Los indicadores de desarrollo sostenible dados en el Distrito de Lamas son los indicadores ambientales preponderando a la intensidad de uso, ecosistemas críticos y protección de sitio, los indicadores sociales preponderando al estrés del lugar e impacto social y los indicadores económicos preponderando a las empresas turísticas para la práctica actual de la Actividad Turística en el año 2017.

1.7. Objetivos.**General**

Analizar los indicadores del desarrollo sostenible en el Distrito de Lamas en la práctica actual de la actividad turística en el año 2017.

Específicos

- Identificar los indicadores sociales del desarrollo sostenible practicados en el Distrito de Lamas en la práctica actual de la actividad turística año 2017.

- Identificar los indicadores ambientales del desarrollo sostenible practicados en el Distrito de Lamas en la práctica actual de la actividad turística año 2017.
- Identificar los indicadores económicos del desarrollo sostenible practicados en el Distrito de Lamas en la práctica actual de la actividad turística año 2017.
- Diseñar un Manual Sostenible de Buenas Practicas Turísticas en el Distrito de Lamas año 2017.

II. METODO

2.1. Tipo de Investigación

Descriptiva, porque detalla las cosas de acuerdo ha como se presenta sin cambiar nada.

No experimental, debido a que se analiza los indicadores del turismo sostenible en el Distrito de Lamas en la práctica actual de la actividad turística en el año 2017, sin manipular la variable.

Corte Transversal ya que fue estudiado en un tiempo determinado, realizando un análisis en un momento y describiendo a la variable adecuadamente.

2.2. Variables y Operacionalización de variables

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Indicadores del Desarrollo Sostenible	Los indicadores son medidas de estudios que facilitan la comparación de los diferentes datos del progreso de la sostenibilidad, el cual, señalan el estatus actual del destino turístico y tomar las medidas necesarias para disminuir los problemas que puedan existir. Pérez (2004) (p.25)	Los Indicadores del Desarrollo Sostenible en el Distrito de Lamas se midieron por medio de una encuesta, entrevista y análisis documental para poder analizar los indicadores económicos, ambientales y sociales.	Ambiental	Protección del sitio	Nominal
				Planificación	
				Gestión de residuos	
				Intensidad de uso	
				Ecosistemas críticos	
			Social	Estrés del lugar	Ordinal
				Impacto social	
				Satisfacción del turista	
				Satisfacción local	
			Económico	Tipo de empresas turísticas	Nominal
				Número de empresas turísticas	
				PBI Regional	

2.3. Población y muestra

Población

La primera población es el total de personas involucradas en el área de Turismo de la Municipalidad Distrital de Lamas que es 1 representante de dicha área.

La segunda población está conformada por 12, 598 pobladores según Ministerio de Salud en el año 2017 del Distrito de Lamas.

La tercera población atendida es desconocida ya que no hay un registro exacto del número de arribos de turistas por ello son todos los turistas que llegan al Distrito de Lamas, en el año 2016.

Muestra

La primera muestra es una población muestral, debido a que su dimensión es pequeña y se tomara a todos los involucrados en el área de Turismo de la Municipalidad Distrital de Lamas.

La segunda muestra será una población finita en el cual se aplicara la formula y estará conformada por 287 pobladores de la totalidad de población existente en el Distrito de Lamas.

La tercera muestra es una población desconocida, en el cual se aplicara la formula infinita, es así que se tiene como resultado a 267 visitantes como muestra.

Para ello, se aplicó las siguientes formulas:

2° Muestra:

Población finita

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

$$n = 287$$

Dónde:

n= tamaño muestra

z= nivel de confianza 96%= 1.96

p= variabilidad negativa 50

q= variabilidad positiva 50

N= tamaño de la población

e= error 0.06

3° Muestra

Población Infinita

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q}{e^2}$$

$$n = 267$$

Dónde:

n= tamaño muestra

z= nivel de confianza 96%= 1.96

p= variabilidad negativa 50

q= variabilidad positiva 50

e= error 0.06

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para obtener información cuantitativa y cualitativa se requiere hacer uso de las siguientes técnicas e instrumentos.

Técnica	Instrumento
Observación directa	Ficha de observación
Entrevista	Cuestionario de entrevista
Análisis documental	Ficha de análisis documental
Encuesta	Cuestionario de Encuesta

Observación directa – ficha de observación. Para registrar datos acerca de la protección que tienen los atractivos, la capacidad de carga y los ecosistemas críticos que existen en el Distrito de Lamas.

Entrevista – cuestionario de entrevista. Dirigida y aplicada a los involucrados en el área de turismo de la Municipalidad del Distrito de Lamas.

Encuesta – cuestionario de encuesta. Dirigida y aplicada a los turistas que arriban al Distrito de Lamas y a la población.

Análisis documental – ficha de análisis documental. Aplicada a los documentos existentes sobre la gestión de residuos existente y el nivel de planificación para interpretar y verificar la información de estos.

Los instrumentos fueron validados por:

- Mg. Leli Violeta Velásquez Viloche
- Lic. Lucy Del Águila Cortijo
- Lic. Katy Rivas Quiroz

2.4. Métodos de análisis de datos

Se aplicó una encuesta la cual se procesó a través del Microsoft Excel el cual nos ayudó a expresar la información obtenida de la encuesta a través de porcentajes, gráficos y niveles el cual se procesó y comparo con nuestros objetivos y analizamos si están de acuerdo a lo que se plateo desde el principio.

Además se realizaron una entrevista en el cual, se realizó preguntas a las personas involucradas donde posteriormente se analizó las respuestas.

También se empleó una ficha de observación la cual tuvo como finalidad demostrarla contaminación sonora, valoración de cultura, inversión y capacidad de carga que existen en el lugar esto a su se evidencio mediante una fotografía y una breve descripción.

Como último instrumento se aplicó un análisis documental la cual tiene como principal objetivos el saber si existe planes de conservación de los atractivos turísticos , gestión de residuos , planificación de los atractivos turísticos y si existe flora y fauna en extinción.

2.5. Aspectos éticos

Toda información colocada en esta investigación, se encuentra debidamente citados por las normas APA, respetando así los derechos de los autores, no se realiza plagio acerca de la información tomada de diferentes fuentes.

III. RESULTADOS

Tabla 1:

Identificar los indicadores del desarrollo sostenible que se practican en el Distrito de Lamas en la actividad turística año 2017.



DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
		Se practica	No se practica
Ambiental	Protección del sitio	Si	
	Planificación	Si	
	Gestión de residuos	Si	
	Intensidad de uso	Si	
	Ecosistemas críticos		No
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
		Existe	No existe
Social	Estrés del lugar	Si	
	Impacto social	Si	
	Satisfacción del turista	Si	
	Satisfacción local	Si	
Económico	Tipo de Empresas Turísticas	Si	
	Número de empresas turísticas	Si	
	PBI Regional	Si	

Nota: De los 13 indicadores de sostenibilidad, se practican 10; de los cuales hay mayor involucramiento del aspecto ambiental, ya que existe intensidad de uso adecuada, es decir, la capacidad de carga que tienen los recursos turísticos no se excede del aforo real, por otro lado, en el aspecto social existe una satisfacción local de 67% y una satisfacción del turista en un 82%; y a su vez en el aspecto económico, existe 65 empresas turísticas en la ciudad de Lamas, en el cual destacan con más demanda las empresas de restauración y existiendo solo una empresa de agencias de viajes.

Indicadores ambientales del desarrollo sostenible que se practica en el Distrito de Lamas en la actividad turística año 2017.

Tabla 2.

Protección y planificación de los atractivos turísticos del Distrito de Lamas.

Protección de Sitio		Fotografía
Se practica	SI	
<p>Descripción</p> <p>La subgerencia de turismo cuenta con la existencia de un plan de desarrollo turístico otorgado por la Municipalidad Provincial de Lamas, el cual se encuentra vencido a la fecha; sin embargo, la Subgerencia de Turismo se encuentra realizando diferentes actividades para proteger y mantener un grado de vida los diferentes recursos, entre las cuales tenemos: realización y actualización de un plan estratégico aplicado desde el año 2011 en el Barrio Wayku, Plaza Mayor de Lamas, centros artesanales, entre otros; un inventario turístico de los recursos, ferias artesanales locales y provinciales, identificación de la situación actual de cada recurso, mejora de la planta turística para mejorar, conservar y proteger cada uno de los recursos turísticos, campañas de concientización, proyectos de señalización turística.</p>		
Planificación		Fotografía
Se practica	SI	
<p>La planificación de los diferentes atractivos turísticos existentes en el distrito de Lamas, se realiza a través estrategias a corto y largo plazo, entre las cuales inciden: formular y/o promover herramientas de planificación y gestión que conlleven al desarrollo del turismo local sostenible, a través de capacitaciones en relación a los residuos en la ciudad, alineadas a los planes existentes, en los cuales, participan el sector público y privado, ejecutar y promover acciones para la mejora de calidad en los servicios turísticos, con la realización de capacitaciones a los diferentes rubros turísticos, fomentar mecanismos de promoción de la oferta turística, mediante campañas publicitarias para ello se designa un equipo para llevar a cabo dichas actividades teniendo en cuenta a la población y a los entes gestores como también a cada uno de los dueños y/o encargados de los diferentes atractivos turísticos de la ciudad, además se realiza charlas con la finalidad de que la población se motive para formar un negocio turístico.</p>		

Nota: La Subgerencia de Turismo, se encuentra trabajando en la actualización del Plan Estratégico, en el cual, tienen en cuenta la protección y planificación de los atractivos turísticos de Lamas, para el cual, establecen diferentes actividades y estrategias para que estos mantengan sus características.

Tabla 3.


Gestión de residuos en la ciudad de Lamas

Gestión de residuos		Fotografía
Se practica	SI	
<p>Descripción</p> <p>La Municipalidad Distrital de Lamas, manejan el tema de los residuos directamente con la Subgerencia de Medio Ambiente, ya que ellos se encargan de analizar la situación y de estudiar el impacto ambiental y así colocar módulos de segregación, en puntos principales como Plaza Mayor, como la plaza del Barrio Wayku y calles principales de la ciudad, además han realizado diferentes actividades que involucra a los colegios, como la capacitación del manejo adecuado de los módulos como también la contratación de personas que se dediquen especialmente al recojo de basura y separación de ellas al momento de realizar limpieza en las calles de la ciudad de Lamas.</p>		

Nota: La subgerencia de turismo, trabajan en conjunto a la subgerencia de medio ambiente, realizando capacitaciones a los diferentes colegios y a su vez, colocando módulos de segregación en las calles principales del distrito de Lamas.

Tabla 4.

Protección de los ecosistemas críticos en la ciudad de Lamas.

Ecosistemas críticos		Fotografía
Se practica	NO	
<p>Descripción</p> <p>Los ecosistemas de la ciudad de Lamas, de los cuales tenemos: en la fauna al oso de anteojos, tucancito semiamarillo, el mono choro común, hormiguerito garganticense, gallito de las rocas, entre otros y en la flora bromelias, heliconias y orquídeas de distintos colores, renaco, entre otros; no se encuentran protegidos puesto que desde el año 2011, se encuentran en una situación crítica ya que no están considerados en el Plan Estratégico.</p> <p>Por otro lado, uno de los problemas que el distrito ha sufrido en cuanto a sus ecosistemas, es la tala de árboles, ya que, Según el Plan Concertado de Desarrollo Departamental de San Martín 2008-2015, en Lamas hubo un 11.51% de territorio desforestado.</p>		

Nota: El distrito de Lamas, no cuenta con una medida para proteger los ecosistemas, por ellos, es que se la flora se ha visto expuesta a los diferentes problemas como es la desforestación.

Tabla 5.

Intensidad de uso por recurso turístico (flujo turístico por recurso turístico)

Recurso	Número de visitas por día						
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Plaza mayor de Lamas	60	30	40	50	70	80	80
Castillo de Lamas	60	30	60	50	100	200	150
Museo Chankas y la diversidad lamista	40	50	40	40	60	80	70
Barrio Nativo Wayku	60	40	60	50	80	120	90
Mirador Turístico Lamas	100	100	100	100	300	600	600

Nota: La Plaza de la ciudad de Lamas, recibe turistas diariamente, ya sea que lleguen por un tours o por cuenta propia. Aproximadamente llegan 50 personas diarias, ya sea por la mañana o por la tarde. Diariamente al Castillo de Lamas, acuden un promedio de 60 personas, siendo su aforo o capacidad 220; es decir, se respeta la capacidad de carga. Según datos de un promedio realizado, al museo acuden diariamente aproximadamente 60 personas, el cual llegan en grupo, siendo su capacidad 150 personas. Siendo una comunidad tiene más capacidad de acoger personas, sin embargo a este barrio llegan aproximadamente 70 personas como promedio, el cual acuden por vivir la cultura. Siendo único en la ciudad y dentro de él podemos encontrar un servicio de restauración acuden un promedio de 120 personas diariamente, siendo su capacidad 1200 personas ya que tiene un área de aproximadamente 1500 m².

Figura 1: Porcentaje de la Intensidad de uso por recurso turístico

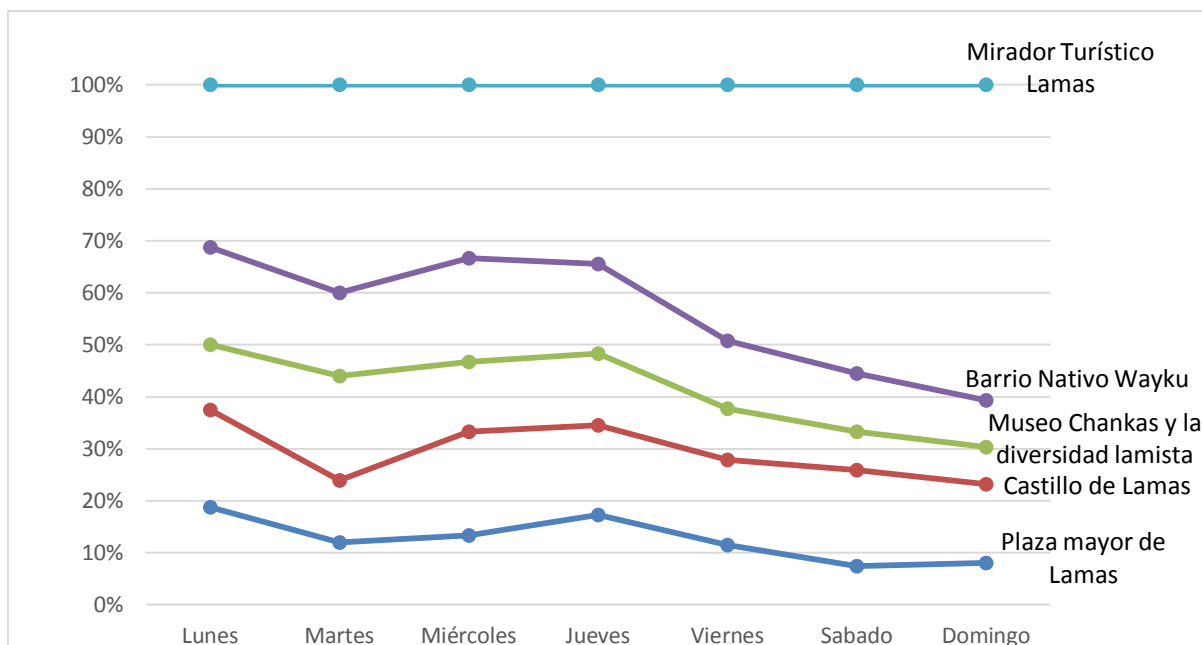



Figura La Plaza de la ciudad de Lamas, recibe turistas siendo el 20% el porcentaje mayor durante la semana, al Castillo de Lamas, acuden un promedio de 40% de personas a la semana. Según datos de un promedio realizado, al museo acuden aproximadamente 50% del total de personas. Por otro lado, la comunidad Wayku, del total de su capacidad, el 70% es el mayor porcentaje de llegadas de personas durante la semana el cual acuden por vivir la cultura. Sin embargo, el Mirador Turístico, por ser único en la ciudad, mantiene su capacidad durante la semana, siendo su capacidad 1200 personas.

Tabla 6:

Intensidad de uso (capacidad de carga) en la ciudad de Lamas y en los recursos turísticos.

Intensidad de uso		Fotografía
Se practica	SI	
<p>Descripción</p> <p>La ciudad de Lamas, cuenta con diferentes recursos turísticos, es por ello, que la afluencia de turistas es diaria, ya que deciden realizar un recorrido por cada uno de ellos, los cuales son, la Plaza mayor, el cual, recibe aproximadamente 50 personas diarias en todo el día, sin embargo en temporadas altas, esto suele cambiar ya que llega a crecer la demanda y la afluencia de turistas llega hasta 300 personas ya que se concentran para realizar la pandilla, danza típica.</p> <p>Por otro lado, en el Castillo de Lamas, recibe un promedio de 60 personas, teniendo un aforo de 220, sin embargo en temporadas altas suele exceder este aforo ya que recibe más de 250 personas durante el día. En el caso, del Barrio el Wayku, por la realización de danzas típicas diarias recibe aproximadamente 70 personas, sin embargo, en tiempo de vacaciones de estudiantes suelen llegar hasta 200 personas para conocer el barrio y visitar los centros artesanales.</p> <p>Mientras que en el Museo Chanka y su diversidad lamista, recibe un promedio de 60 personas, pero en temporadas bajas como este año por el problema ambiental, el museo recibió diariamente un promedio de 10 personas.</p> <p>Posteriormente, el Mirador turístico, tiene más afluencia los fines de semanas ya que este brinda servicio de restauración, en el cual recibe aproximadamente 100 personas y en temporadas bajas recibe de 30 a 40 personas diarias.</p>		

Nota: El distrito de Lamas, recibe miles de turistas anualmente, teniendo como fecha con mayor demanda las fiestas patronales, en el cual, supera la capacidad de carga de los diferentes atractivos turísticos, logrando la aglomeración de personas.

Tabla 7:

Indicadores de sostenibilidad ambientales dadas por el subgerente de turismo

Entrevistada dirigida a :	Carlos Junior Coral Vargas – Subgerente de Turismo	
Item	Respuesta	Comentario
Medidas para la conservación y protección de los atractivos y de la ciudad.	<i>“Existe acompañamiento de los recursos o atractivos en el cual se está analizando actividad para implementar recursos o realizan inventariado para lograr la promoción y saber qué servicios se brindan ya que no existe quien guie a las personas que desean conocer estos atractivos. Así mismo, se está realizando una actualización del plan de desarrollo turístico de Lamas hacia el 2021 en el cual se establecen medidas de conservación y protección en el documento llamado META 38.”</i>	Las medidas que se toman en cuenta se realizan en conjunto, es decir, con los entes gestores involucrados para lograr la mejora de los atractivos, en el cual se tienen en cuenta aspectos como mantener con vida a los atractivos.
Capacidad de carga de los atractivos turísticos y tiempo de recorrido.	<i>“Normalmente, cada atractivo maneja esa información debido a que cada lugar tiene dueño diferente. Sin embargo lo que se conoce es que llegan por grupos a visitar los lugares entre el Castillo, Barrio Wayku y Plaza y aproximadamente duran entre estos lugares 1:30 a 2 horas ya que en el castillo demoran aproximadamente 20 minutos, plaza 10 minutos y en el barrio Wayku media hora ya que realizan una demostración de danzas.”</i>	Los atractivos turísticos no exceden la capacidad de carga, debido a que los turistas llegan en un tiempo determinado de aproximadamente 3 horas, en el cual, los tours llegan en diferentes horas.
Gestión de residuos	<i>“Actualmente se está trabajando el tema de los residuos con la gerencia de Medio Ambiente, en el cual se ha iniciado con poner módulos de segregación de residuos sólidos en colegios y en</i>	La Municipalidad ve este tema directamente con la oficina de medio ambiente, debido a


	<i>algunas zonas para mejorar la limpieza, como también en la Plaza Mayor de Lamas.”</i>	ellos trabajan con toda la ciudad y no solo en los sectores turísticos.
Planificación de los atractivos y actores que participan.	<i>“Existe un plan que directamente se desarrolla en el Plan de Desarrollo Turístico, que se viene actualizando al año 2021, en el cual se está planteando medidas para mejorar de los atractivos. Los actores que participan directamente son la municipalidad, MINCETUR, DIRCETUR, comisión local, como también los encargados o dueños del museo, de centro artesanal, y del programa De mi Tierra un producto.”</i>	La planificación que ellos tienen acerca de los recursos turísticos, lo manejan a través de un plan estratégico de desarrollo turísticos, que lo actualizan cada cierto tiempo
Inventario de flora y fauna. Especies en extinción y cantidad de flora con tala discriminada.	<i>“En relación a la flora y fauna no existe un inventario actualizado, debido al cambio de personal, no se ha trabajado ese aspecto. Tampoco se conoce que cantidad de especies están en extinción o si existe tala discriminada, se sabe que ha disminuido pero se conoce actualmente qué cantidad”</i>	Debido al cambio de autoridades no ha existido una importancia por analizar este tema, por ello es que no se conoce la cantidad de especies existentes ni en peligro de extinción.

Nota: Entrevista realizada en la Municipalidad Provincial de Lamas, al subgerente de turismo.

Indicadores sociales del desarrollo sostenible que existen en el Distrito de Lamas en la actividad turística año 2017

Tabla 8.


Estrés de la ciudad de Lamas con relación al tráfico vehicular

Estrés del lugar:		Fotografía
Trafico	Moto taxi	
Existe	SI	
<p>Descripción</p> <p>En la ciudad de Lamas, los vehículos y las moto taxis o moto cars normalmente transcurren diariamente durante todo el día, y debido a que no cuentan con un estacionamiento se colocan al frente de la plaza o de los diferentes recursos para que movilicen a los turistas, sin embargo esto causa una aglomeración ya que, existen agencias de viajes que transportan a turistas desde Tarapoto, y como no existe donde pueden estacionarse crean una aglomeración de vehículos, entre motos, autos y combis.</p> <p>Por otro lado, en los momentos que existe un problema como huelgas, es una de los lugares con mayor carga de movilidad desde tempranas horas ya que la mayoría de personas de la ciudad de Lamas, transita en motos lineales.</p>		

Nota: Existe aglomeración de vehículos en los diferentes recursos turísticos, ya que, no cuentan con un estacionamiento para la llegada de combis y estos se estacionan en un lugar que se encuentre libre.

Tabla 9.


Estrés de la ciudad de Lamas en relación a la contaminación sonora.

Contaminación sonora		Fotografía
Existe	SI	
<p>Descripción</p> <p>La ciudad de Lamas, en los últimos años ha ido desarrollándose turísticamente, lo que ha conllevado a que exista más afluencia de turistas y por ende se ha incrementado los diferentes medios de transportes como motos, autos por lo que el ruido de estos, ha sido una molestia para los turistas que llegan a la ciudad,</p> <p>Por otro lado, las autoridades han empezado a mejorar las calles de la ciudad y para ello utilizan diferentes máquinas, el cual, realizan ruidos muy incómodos que genera estrés en las personas que transitan por las calles que se encuentran en mantenimiento.</p>		

Nota: La ciudad de Lamas, está siendo arreglada, en el cual, se están haciendo uso de máquinas pesadas y se está haciendo ruido en algunas calles principales de la ciudad. Causando un estrés en los pobladores y en los turistas.

Tabla 10.


Impacto social: Valoración de la cultura en la ciudad de Lamas.

Valoración cultural		Fotografía
Existe	SI	
<p>Descripción</p> <p>En la ciudad de Lamas, tienen como tema principal su cultura, empezando por la infraestructura de la ciudad que cuenta con una pileta en la Plaza mayor que simboliza la historia de Lamas, para ser más específica la conquista de esta, con la representación de dos hombres y la figura de la mujer y del hombre, el cual representa una de sus actividades cotidianas. Por otro lado, se puede observar un monumento que representa lo cultural de la población lamista, es particular la vestimenta y como es llevar agua en una tinaja en la cabeza.</p> <p>Por otro lado, el barrio nativo Wayku, muchas de las personas de este barrio tienen una forma particular de vestirse, sin embargo con el transcurso del tiempo ha disminuido su cultura, ya sea en su forma de vestir o hablar con su lengua nativa que es el quechua, ya que con el desarrollo de la ciudad, muchas personas nativas han decidido cambiar su forma de vestir y pasar de usar faldas de acuerdo a su edad y estado civil a solo usar una falda de tamaño pequeño con un polo o a vestir como una persona de ciudad, al igual que el hombre que ya no porta un pantalón negro, vivir y una camisa negra a optar por un pantalón jeans o negro y un polo. Asimismo han dejado de practicar el quechua y los niños ya no saben mucho de este idioma.</p> <p>Sin embargo, aún se mantiene las danzas, las costumbres, las festividades, y la población no ha cambiado, si no que mantiene su actitud y honestidad con todas las personas que llegan al distrito.</p>		 <p>The photograph shows a woman standing in a room with stone walls and two large arched murals. The murals depict scenes with people and nature. The floor is tiled and covered with various pieces of pottery, including jars and bowls, some of which are arranged in a display. The woman is wearing a white top and a dark skirt, and she has a headpiece. The room appears to be a workshop or a display area for local crafts.</p>

Nota: Las mujeres elaboran su artesanía mostrando al turista el proceso, eso se realiza solo los fines de semana ya que hay una mayor demanda de turistas.

Tabla 11.

Impacto social: Intercambio cultural en la ciudad de Lamas.

Intercambio cultural		Fotografía
Existe	SI	
<p>Descripción</p> <p>La mayoría de turistas que arriban a la ciudad de Lamas, visitan los diferentes recursos turísticos con que la ciudad de Lamas cuenta, ya sea con guías o sin ellos, el cual permite que el turista se relacione con el poblador, ya sea para consultar alguna inquietud o para realizar alguna compra que sea necesaria durante su recorrido o alguna necesidad alimenticia, por lo que el poblador es amable con ellos, ya que se encuentran concientizados para la atención y hace mantener su cultura con la visita de más turistas.</p> <p>Por otro lado, en el Castillo de Lamas, se instaló un lugar donde se puede vender comida típica y comida del Perú, asimismo mujeres del barrio Wayku pueden realizar la artesanía en la entrada del museo, lo que permite que los turistas puedan conversar con ellas y ser partícipes de la actividad realizadas por estas mujeres, a su vez uno de los principales recursos que muestra la cultura lamista es el Museo Chanka, ya que este cuenta con un guía netamente de Lamas, el cual interactúa con los turistas o con las personas que deseen conocer el distrito de Lamas. Sin dejar de lado, el barrio del Wayku que es uno de los barrios que interactúa más con el turista, ya que realizan danzas típicas todos los días.</p>		

Nota: Muchas personas llegan a la ciudad de Lamas, y logran intercambiar su cultura entre los pobladores dentro de los atractivos, ya que muchos de ellos, por alguna duda acerca de su cultura realizan alguna pregunta.

Satisfacción del turista que visita el distrito de Lamas.

Figura 2. Genero del turista.

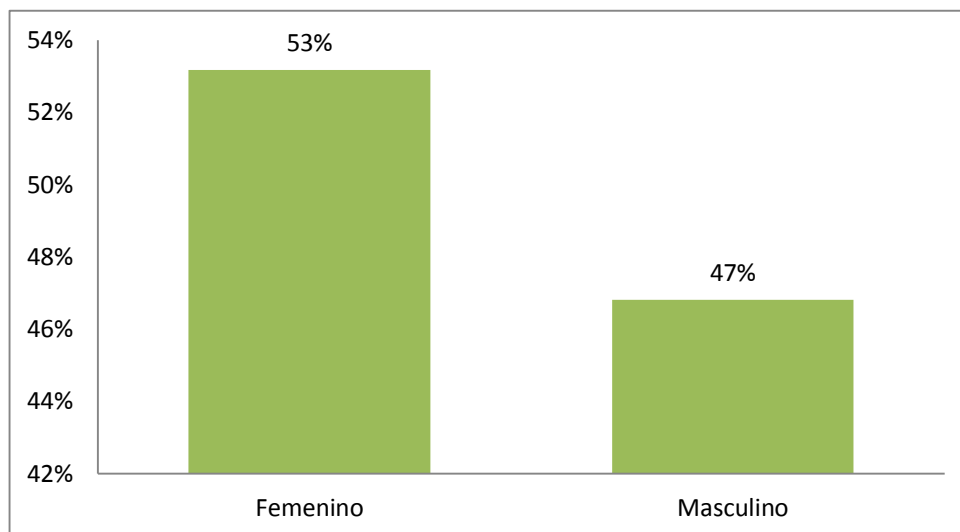


Figura 2. Del total de los turistas encuestados el 53% fueron de sexo femenino y en su mayoría interesadas por conocer la cultura y el 47% restante es de sexo masculino.

Figura 3. Tipo de turista, según procedencia.

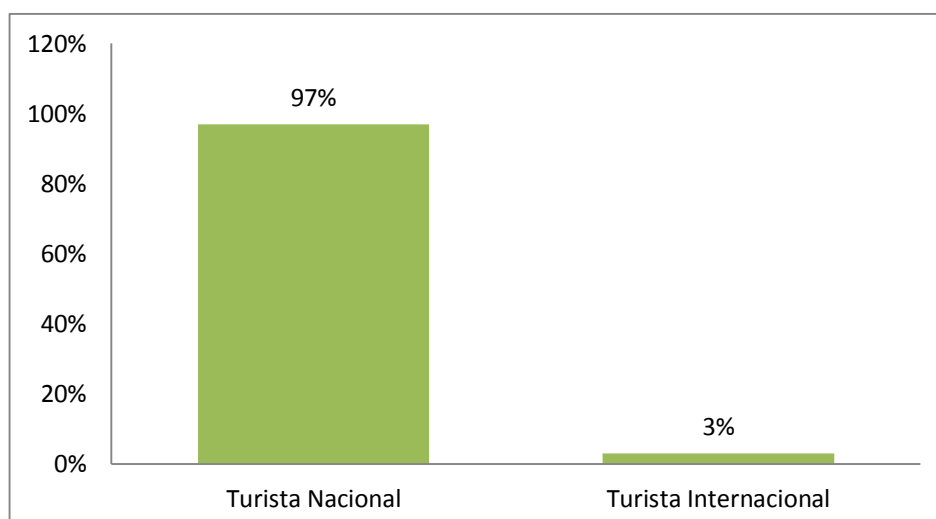


Figura 3. La procedencia del turista que viaja a la ciudad de Lamas en su mayoría es nacional, siendo Lima con el mayor porcentaje de 97% de turistas que visitan Lamas y a su vez siendo el 3% de turistas internacionales.

Figura 4. Edad del turista.

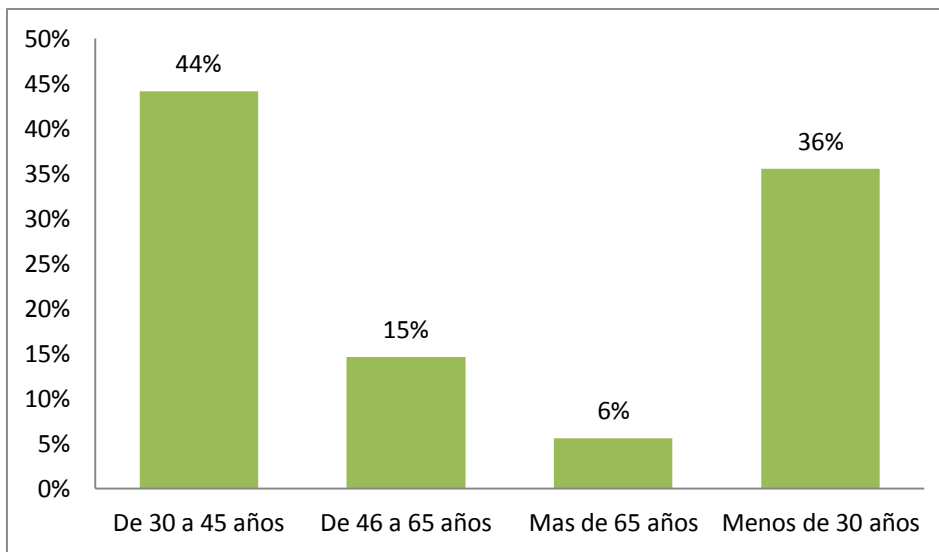


Figura 4. De los encuestados, el 44% de ellos tienen entre 30 a 45 años de edad y en su mayoría visitaba Lamas porque habían escuchado del Castillo y el 6% de ellos tiene una edad de más de 65 años, ya que son personas que llegan para acompañar a su familia.

Figura 5. Realización de visita por primera vez al distrito de Lamas.

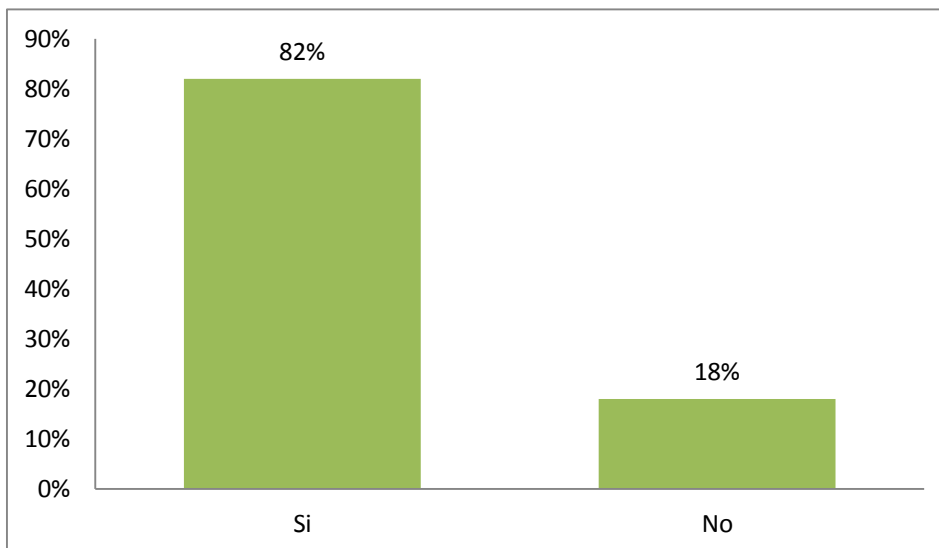


Figura 5. Del total de encuestados, un 82% de ellos menciona que es la primera vez que visitan Lamas y el 18% de ellos señalan que son más de dos veces que visitan Lamas, porque les gusta la cultura lamista y por qué tienen familia cerca de Lamas.

Figura 6. Percepción del turista sobre el estado actual del turismo en Lamas.

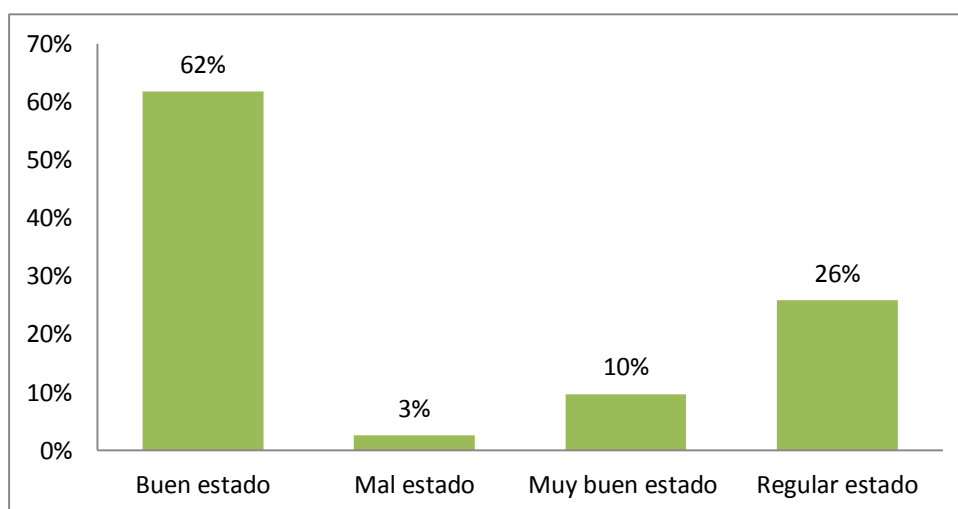


Figura 6. Se determina que el 62% de los encuestados menciona que el turismo en la ciudad de Lamas se encuentra en un estado bueno, ya que consideran que las autoridades han mejorado sus calles principales, sin embargo el 3% de ellos piensan que Lamas está en un mal estado, ya que no existe una valoración de la cultura al máximo.

Figura 7. Percepción del turista que visita Lamas sobre la información turística dada.

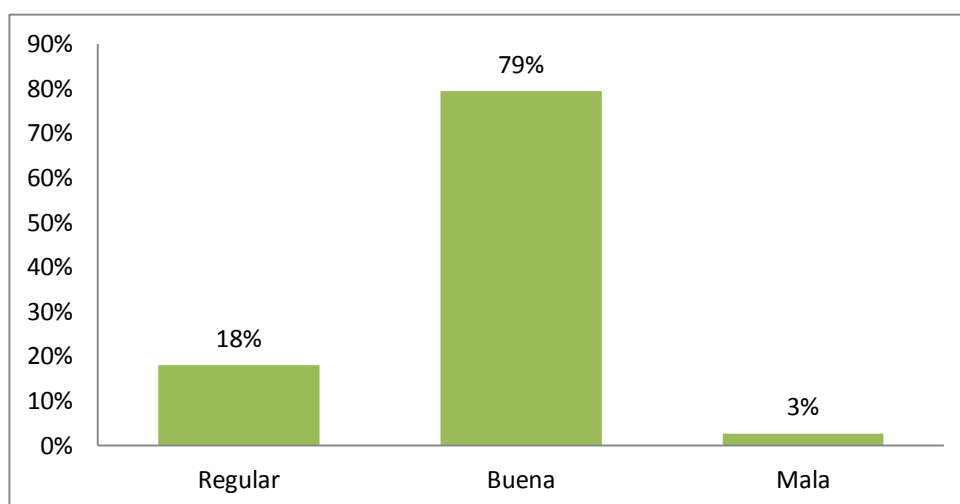


Figura 7. De los encuestados, el 79% de ellos menciona que la información que reciben de los lugares turísticos es buena, mientras que el 3% de ellos menciona que es mala ya que no hay guías en los lugares turísticos que puedan realizar el recorrido.

Figura 8. Percepción del turista que visita Lamas sobre la atención recibida.

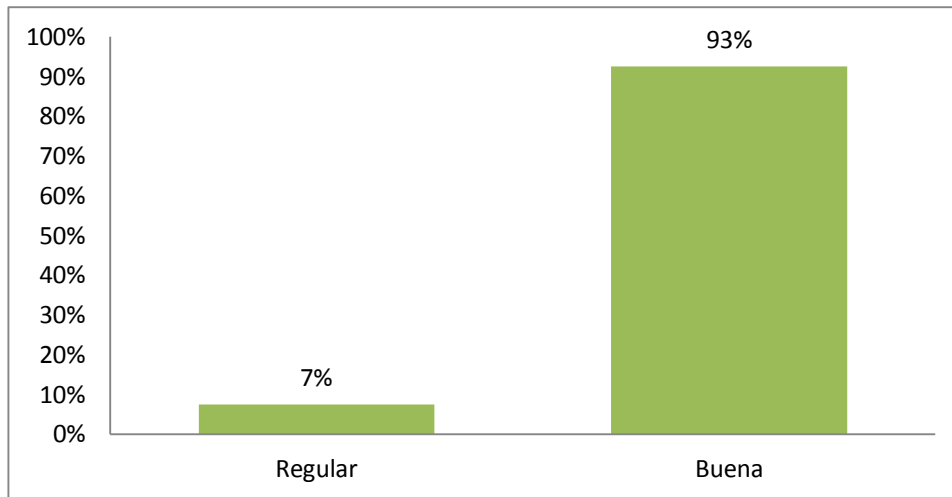


Figura 8. Se determina que el 93% de los encuestados menciona que la atención recibida en buena y el 7% de ellos opinan que es regular debido a que cuando desearon comprar y desearon un precio menor el poblador no les ha sabido responder de manera adecuada.

Figura 9. Percepción del turista que visita Lamas sobre la accesibilidad.

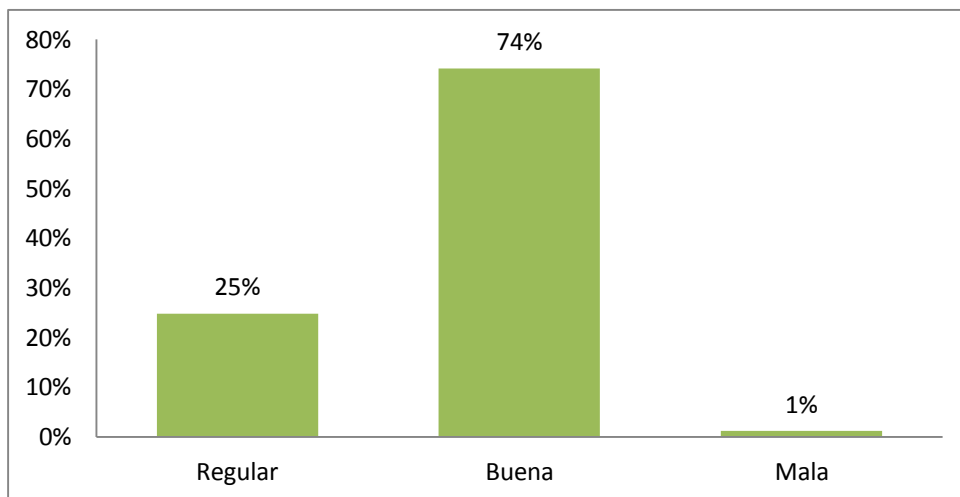


Figura 9. La accesibilidad según los encuestados menciona en un 74% que es buena, pero el 1% de ellos menciona que es mala, porque tuvieron problemas para llegar a algunos lugares por que se están remodelando las calles.

Figura 10. Percepción del turista sobre la limpieza en el distrito de Lamas.

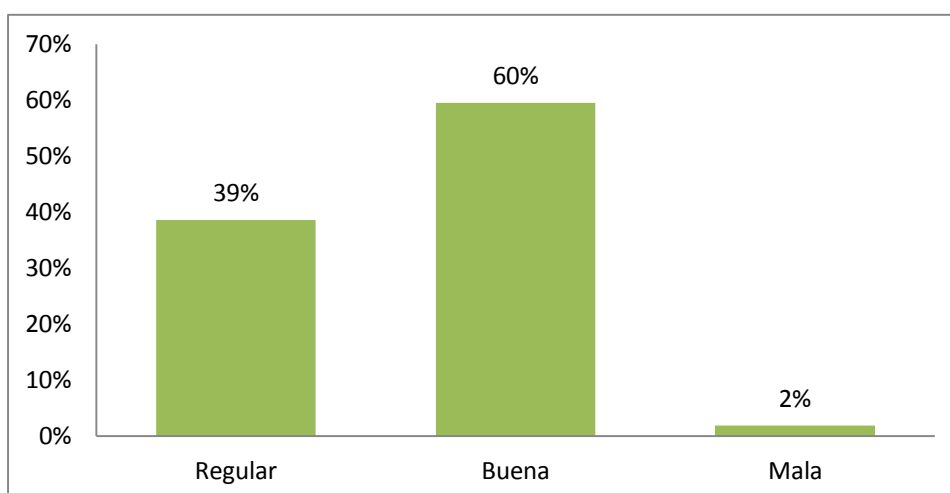


Figura 10. Del total de la muestra encuestada, el 60% de ellos menciona que la limpieza en la ciudad es buena, mientras que el 2% de ellos opina que es mala ya que a los lugares que ha visitado ha visto que existe basura en el piso y no ha observado tachos de basura.

Figura 11. Percepción del turista que visita Lamas sobre los paneles explicativos.

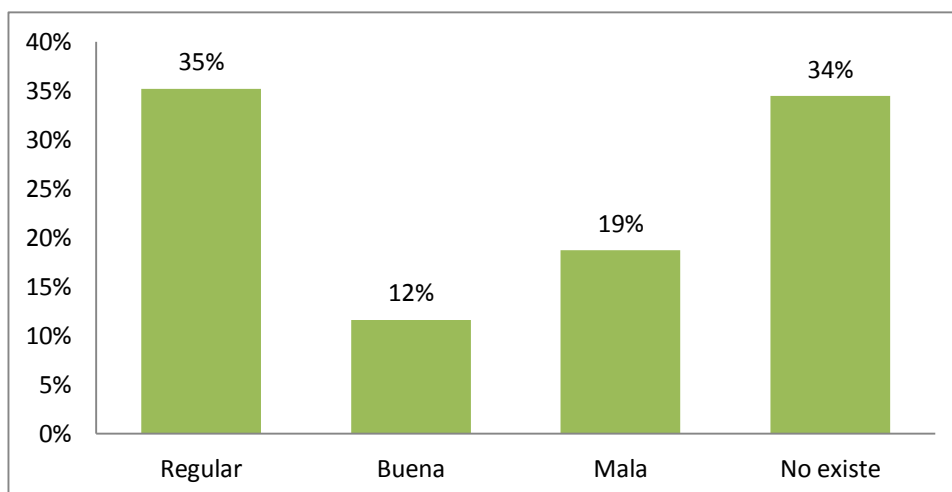


Figura 11. En la figura se observa que el 35% de los encuestados menciona que los paneles explicativos en la ciudad de Lamas se encuentran en un estado regular, mientras que el 12% de ellos menciona que es buena ya que han observado que en ellos existe información adecuada y que les ayudo a llegar a ciertos lugares turísticos.

Figura 12. Molestias del turista durante el recorrido en el distrito de Lamas.

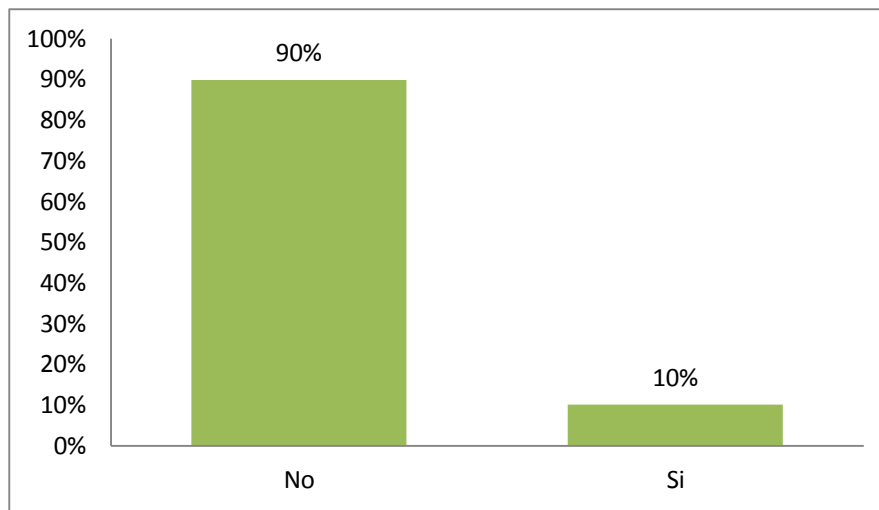


Figura 12. Del total de la muestra encuestada, el 90% de ellos sostiene que no han tenido molestias durante el recorrido dentro de la ciudad, mientras que el 10% de ellos opinan que las sí tuvieron molestias como las calles en remodelación, el ruido de las motos y el clima.

Figura 13. Nivel de satisfacción del turista con relación a la visita a Lamas.

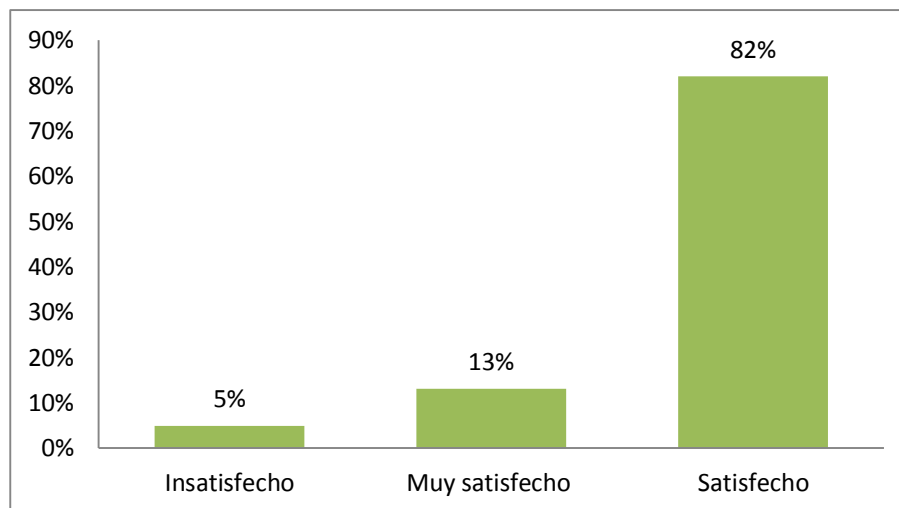


Figura 13. En la figura se observa que el 82% de los encuestados se encuentra satisfecho con la visita que realizó en toda la ciudad, a pesar de que el recorrido fue corto, el 5% de ellos afirmó que se iban insatisfecho porque no les gustó que las calles se encubren desarregladas y porque el castillo no tiene características de la cultura de Lamas.

Figura 14. Servicio que perciben los turistas por parte de la comunidad receptora.

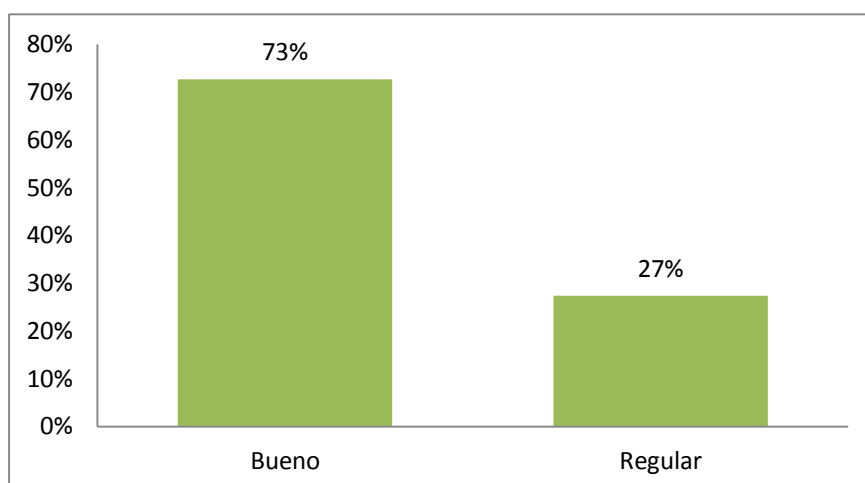


Figura 14. Del total de los encuestados el 73% percibe que el servicio que le brinda en los diferentes lugares turísticos y demás centros es bueno ya que los atienden de manera sencilla y humilde y el 27% menciona que el servicio es regular ya que no todas las personas a quien les consultaban algo les respondían de manera adecuada.

Figura 15. Duración del recorrido que el turista ocupa para visitar los atractivos turísticos en el distrito de Lamas.

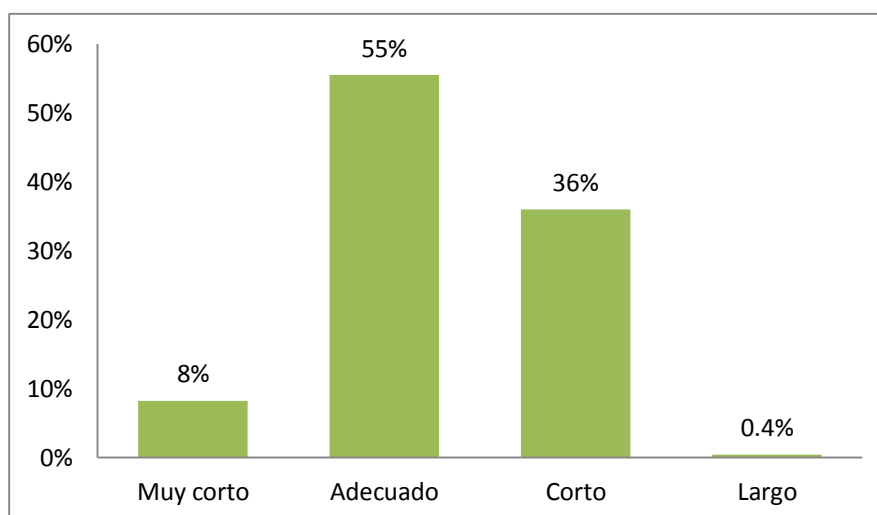


Figura 15. La información obtenido demuestra que el 55% de los encuestados mencionan que el recorrido que ellos realizaron es adecuado, ya que, llegan de otro recorrido por la mañana, sin embargo el 0.4% de ellos sostiene que el recorrido es muy largo y que no logran conocer todos los atractivos que existen en la ciudad y a su vez el guía apresura el paso por los diferentes atractivos.

Figura 16. Satisfacción del turista que visita el distrito de Lamas sobre el servicio de restauración.

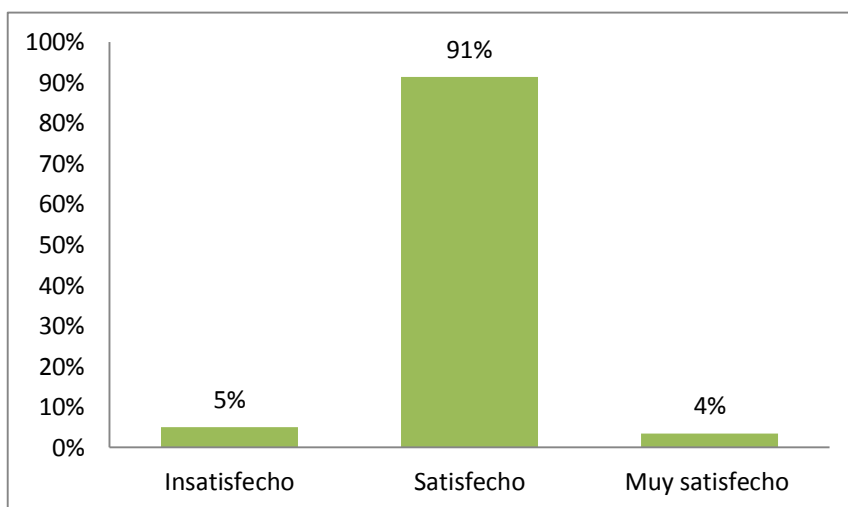


Figura 16. De los encuestados, se determina que el 91% de ellos se sienten satisfechos con el servicio que le han brindado en el restaurante, sin embargo el 4% de ellos menciona que se sienten muy satisfechos ya que han atendido sus necesidades y han logrado probar los platos de la zona.

Figura 17. Nivel de satisfacción del turista con relación a la limpieza de la ciudad de Lamas.

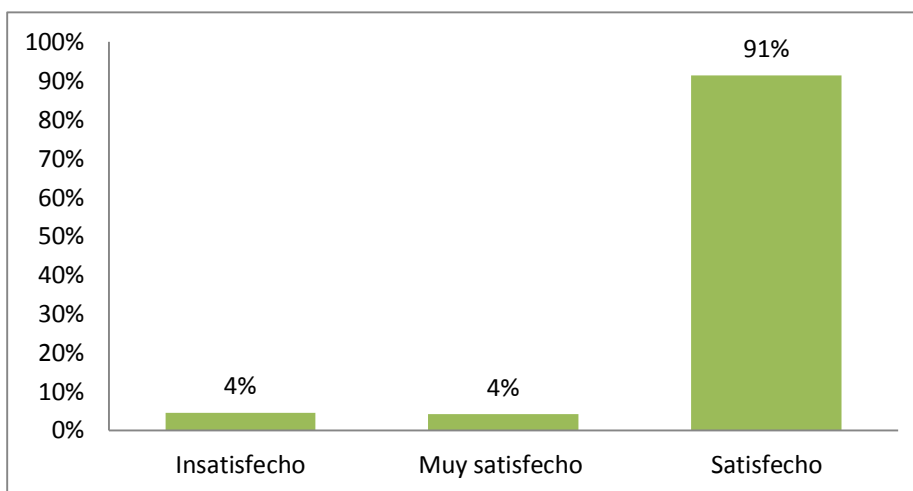


Figura 17. Del total de los encuestados el 91% de ellos se sienten satisfechos con la limpieza que tiene la ciudad, ya que han percibido que tanto los pobladores como las autoridades se muestran interesados en mejorar ese aspecto, pero el 4% de ellos indican que se sienten insatisfechos ya que han logrado presenciar basura en uno de los atractivos turísticos como en el Barrio Nativo Wayku.

Figura 18.Recomendacion por parte del turista hacia otra persona.

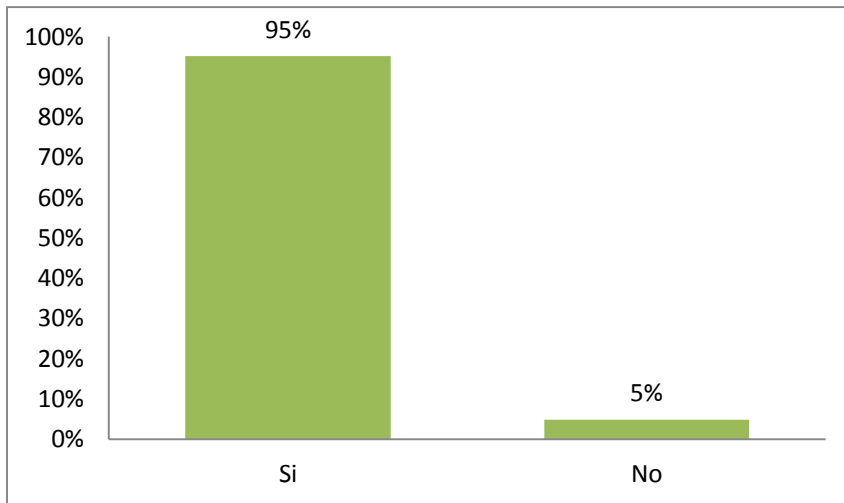


Figura 18. Con la información obtenida se ha determinado que el 95% de los turistas si recomendaría la ciudad de Lamas, ya que encuentran en ella mucha cultura característico del Perú y porque su gente es honesta, mientras que el 5% de ellos no recomendaría Lamas por que tuvo algún percance con las calles que se encuentran en remodelación y a su vez mencionan que el castillo es de otra zona fuera del Perú.

Figura 19. Motivo de la visita del turista a la ciudad de Lamas.

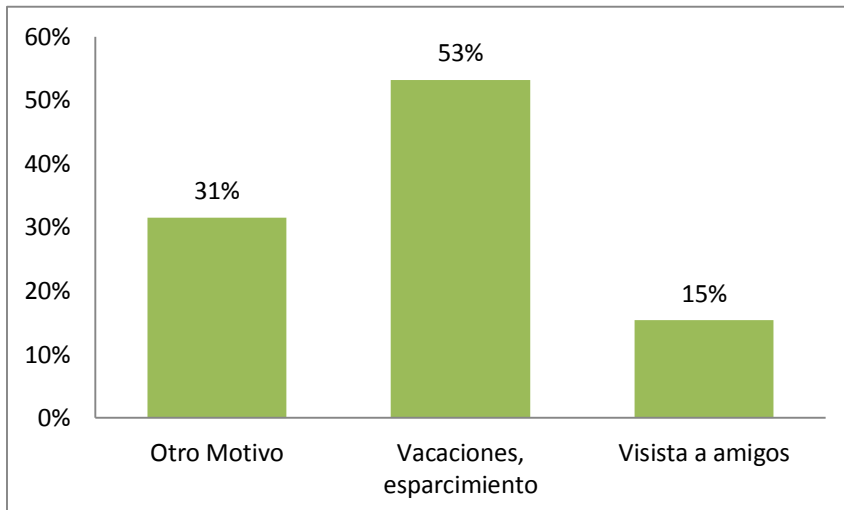


Figura 19. Del total de los encuestados el 53% de ellos menciona que el motivo por la cual visitan Lamas es porque se encontraban en vacaciones de la universidad o trabajo y esparcimiento por parte de los colegios y el 15% de ellos llegaban a visitar a sus amigos que no veían por un tiempo.

Figura 20. Actitud con mayor importancia según el turista que visita el distrito de Lamas.

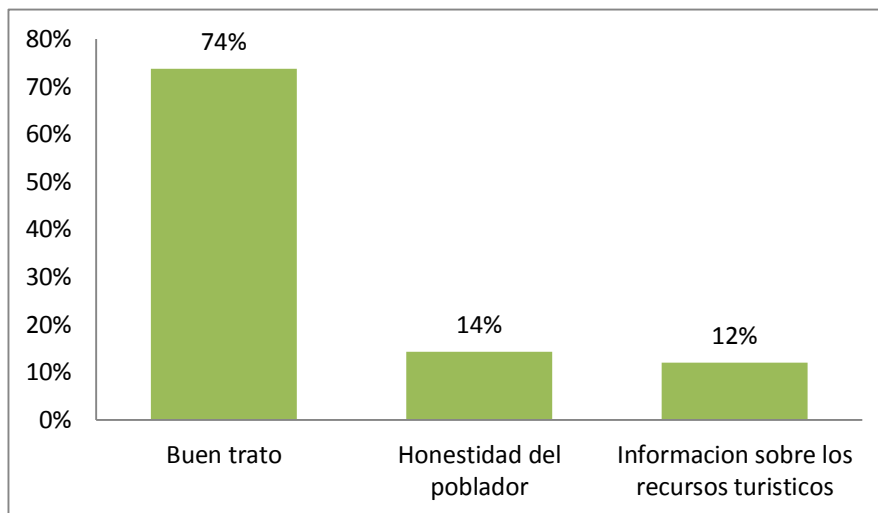


Figura 19. De los encuestados, el 74% de ellos menciona que el buen trato es una de las actitudes que toman en cuenta, ya que desean tener un buen servicio y en la ciudad de Lamas lo encontraron y el 12% de ellos mencionan que la información sobre los recursos turísticos es importante ya que así pueden conocer los recursos turísticos del Perú.

Satisfacción del poblador lamista.

Figura 21. Genero del poblador.

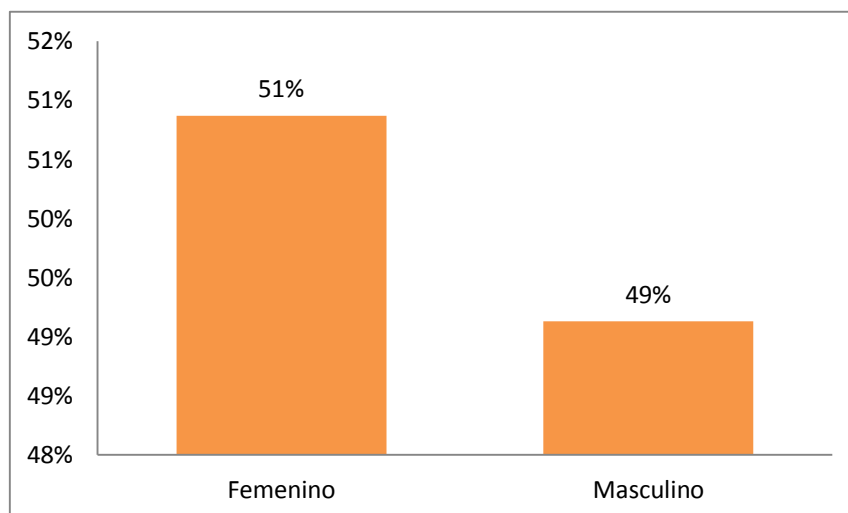


Figura 21. Del total de encuestados, el 51% de ellos son de sexo femenino, en su mayoría madres de familia y el 49% de sexo masculino.

Figura 22. Nivel de conocimiento del poblador acerca del turismo.

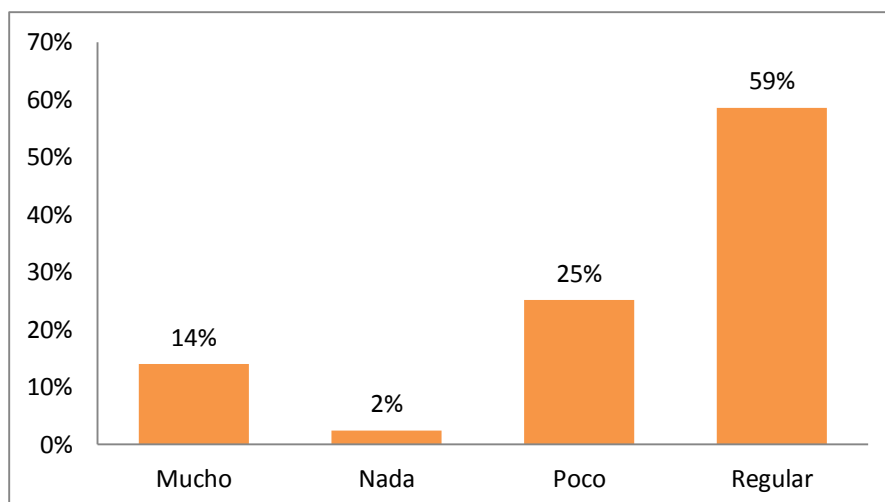


Figura 22. La información obtenida muestra que el 59% de los encuestados sostiene que el conocimiento que tienen acerca del turismo es de forma regular, mientras que el 2% de ellos no conoce nada ya que afirman que Lamas no ha crecido nada turísticamente y porque las autoridades no hace nada para promocionar.

Figura 23. Percepción del poblador sobre el estado actual del turismo en Lamas.

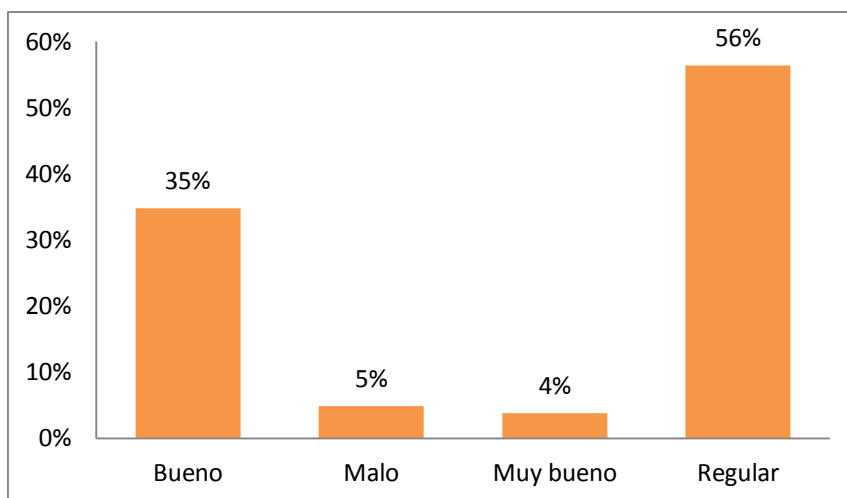


Figura 23. El estado actual del turismo en Lamas de acuerdo a los encuestados, menciona en un 56% que se encuentra en un estado regular, debido a que aún falta mejorar aspectos como la información de los recursos turísticos y más promoción, sin embargo el 4% de ellos señala que su estado es muy bueno ya que llegan muchos turistas de diferentes lugares.

Figura 24. Percepción del poblador acerca del fomento del turismo por parte de las autoridades locales.

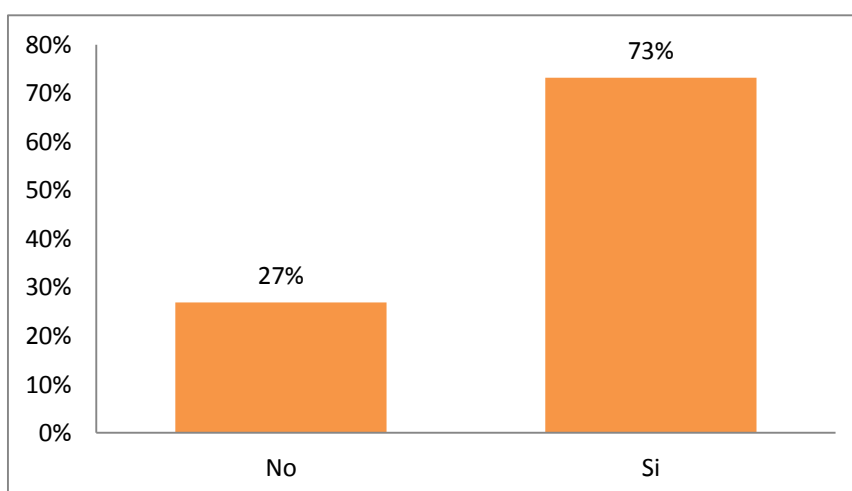


Figura 24. Del total de encuestados, el 73% de ellos mencionan que las autoridades locales si fomentan el turismo en Lamas pero aún falta mejorar aspectos como la implementación de guías y que la promoción que le dan al turismo se desarrolle por todo el año y no solo en fechas de fiesta, mientras que el 27% opina que no fomentan el turismo ya que priorizan otras cosas de acuerdo a la conveniencia de ellos.

Figura 25. Nivel de satisfacción del poblador con la información brindada al turista.

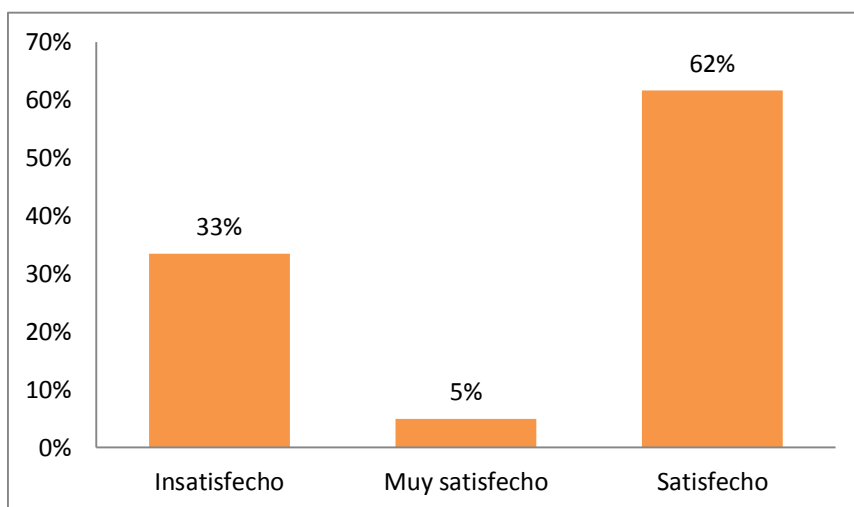


Figura 25. En el grafico podemos observar que el 62% de los encuestados se siente satisfecho con la información que se le brinda al turista, mientras que el 5% de ellos menciona que se siente muy satisfecho ya que la información que brindan a los diferentes turistas es real acerca de los diferentes lugares turísticos o de alguna duda que puedan tener.

Figura 26. Percepción del poblador acerca de los beneficios en el ámbito laboral en la ciudad de Lamas

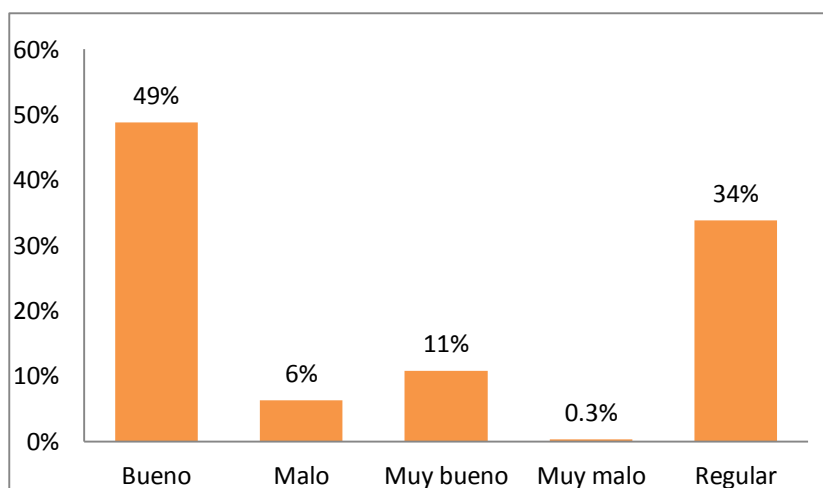


Figura 26. Con la información obtenida, se observa que el 49% de la población opina que los beneficios que el turismo trae en el ámbito laboral son bueno ya que se han creado más puestos de trabajo, mientras que el 0.3 % de ellos menciona que es muy malo porque solo los lugares turísticos tienen ganancias económicas.

Figura 27. Percepción del poblador acerca de los turistas que llegan a Lamas.

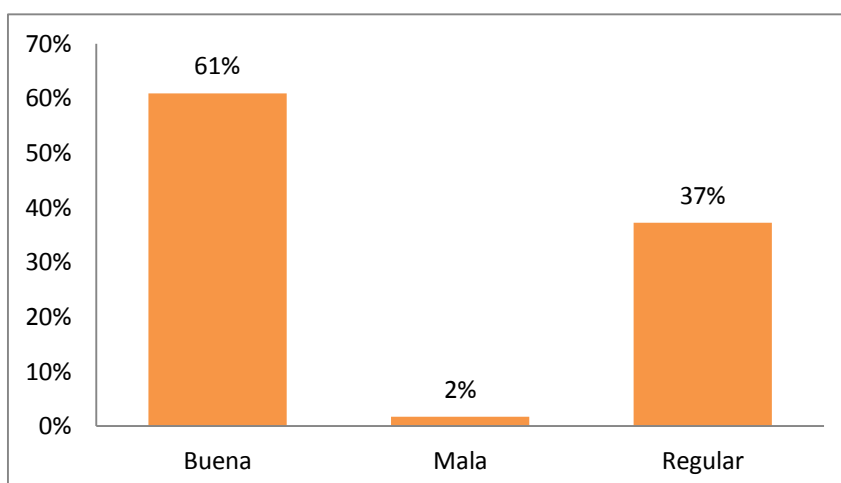


Figura 27. Del total de encuestados, el 61% de ellos menciona que la percepción que tienen acerca de los turistas que llegan a su distrito es buena, ya que son amables, sin embargo el 2% de ellos menciona que su percepción hacia los turistas es mala por que no compran ni consumen cosas en Lamas, todo lo hacen en Tarapoto.

Figura 28. Nivel de satisfacción del poblador con el desarrollo de la actividad turística.

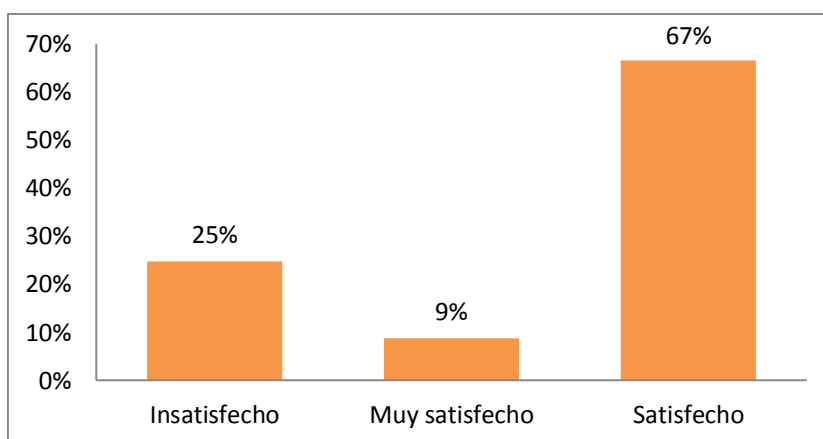


Figura 28. En el grafico se observa que el 67% de la población encuesta menciona que se encuentra satisfecho con el desarrollo de la actividad turística en su distrito, mientras que el 9% se encuentra muy satisfecho ya que han observado que cada año llegan más turistas a su distrito y por qué aumentaron los puestos de trabajo.

Figura 29. Nivel de satisfacción del poblador con la actitud del turista que visita Lamas.

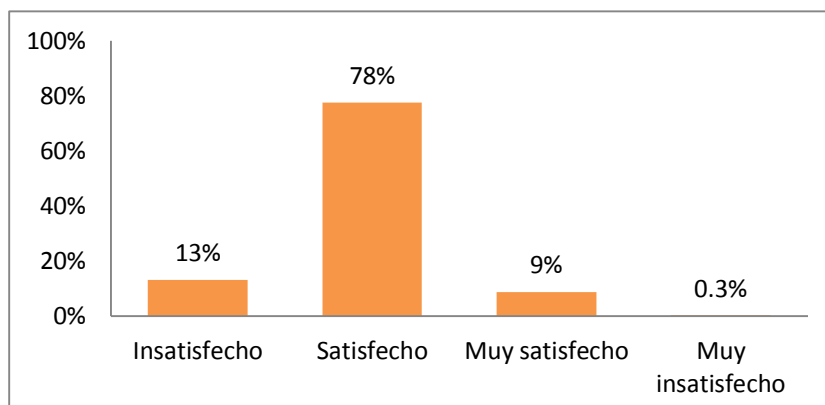


Figura 29. Del total de la población encuestada el 78% de ellos se encuentra satisfecho con la actitud que el turista tiene cuando llega a su distrito ya que son amables con la población, mientras el 0.3% de ellos se encuentra muy insatisfecho ya que mencionan que los turistas llegan y no consumen nada.

Nivel de la satisfacción del turista que visita el Distrito de Lamas y del poblador que reside en la ciudad.

Dimensión	Indicador	Media	Desviación Estándar	Nivel
Indicador Social	Satisfacción del turista hacia la visita a la ciudad	4.0	0.6	M.A
	Satisfacción del turista hacia el servicio de restauración	3.7	0.6	A
	Satisfacción hacia la limpieza de la ciudad	4.0	0.5	M.A
	TOTAL	3.9	0.6	A
	Satisfacción del poblador hacia la información que se le brinda al turista	3.4	1.0	A
	Satisfacción del poblador con el desarrollo del turismo	3.6	1.0	A
	Satisfacción del poblador hacia la actitud del turista	3.8	0.8	A
	TOTAL	3.6	0.9	A
TOTAL		3.7	0.7	A
PROMEDIO TOTAL		3.7	Adecuado	

Muy Insatisfecho	1	No adecuado
Insatisfecho	2	
Indiferente	3	Adecuado
Satisfecho	4	Muy adecuado
Muy satisfecho	5	

Indicadores económicos del desarrollo sostenible que existen en el Distrito de Lamas en la actividad turística año 2017.

Tabla 21.

Empresas existentes en el distrito de Lamas.

Empresas	
Rubro	Cantidad
Agricultura, caza y silvicultura	-
Pesca	-
Manufactura	17
Electricidad y agua	2
Construcción	1
Comercio	191
Transporte y comunicaciones	6
Restaurantes y hoteles	64
Servicios gubernamentales	1
Otros servicios	12

Nota: En la ciudad de Lamas, existen empresas que se dedican al comercio, sin embargo, no existen empresas de agricultura, caza, pesca y silvicultura.

Tabla 21:

Tipo y número de empresas existente vinculadas al turismo en la ciudad de Lamas.

Empresas Turísticas	
Rubro	Cantidad
Restaurantes	44
Hoteles	20
Agencias de Viajes	1
Museos	1
Galería de arte/Centros Artesanales	6

Nota: En el distrito de Lamas en el año 2016 hay 290 empresas de los cuales un 24.40 %, es decir, 72empresas están dedicadas a los servicios turísticos, tal como se muestran en la tabla.

Tabla 12:

Empresas turísticas existentes en la ciudad de Lamas

Ítem Observados	Existe		Última Actualización	Fuentes de Verificación	Descripción
	Si	No			
Empresas vinculadas al turismo	X		2016	Listados de empresas turísticas Anexo 7	En la ciudad de Lamas existen diferentes empresas turísticas siendo, aproximadamente un total de 82 empresas en funcionamiento, de los cuales existen diferentes rubros como servicios de restauración, siendo un total de 44 empresas, hostelería 20 empresas, además cuenta con 14 galerías de arte o centros artesanales y 1 agencias de viajes.

Nota: Elaboración propia e información extraída del análisis de los documentos que existen en la Municipalidad de Lamas para corroborar los ítems a observar

Figura 30: PBI existente sobre el turismo en la región de San Martín.



SAN MARTIN : VALOR AGREGADO BRUTO 2014 (Variación porcentual^{1/} anual)

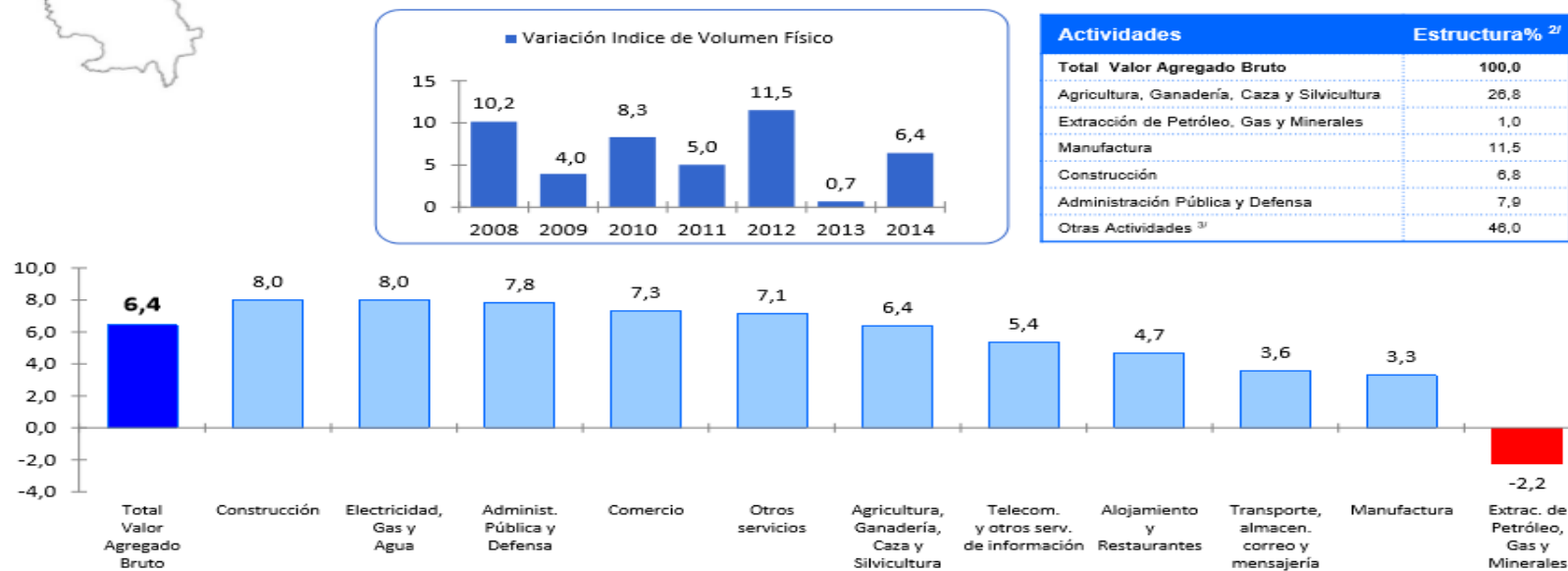



Figura 30: Según INEI, durante el año 2014, el PBI existente en la Región San Martín, registra un total de valor agregado bruto de 6,4%, siendo así el 4,7% del Producto Bruto Interno total de las empresas de alojamiento y restauración, el cual, se posiciona en el 8° puesto de las 10 actividades totales para la realización de las variación porcentuales a nivel regional.

Indicadores del desarrollo sostenible en el Distrito de Lamas para el fomento de la actividad turística en el año 2017.

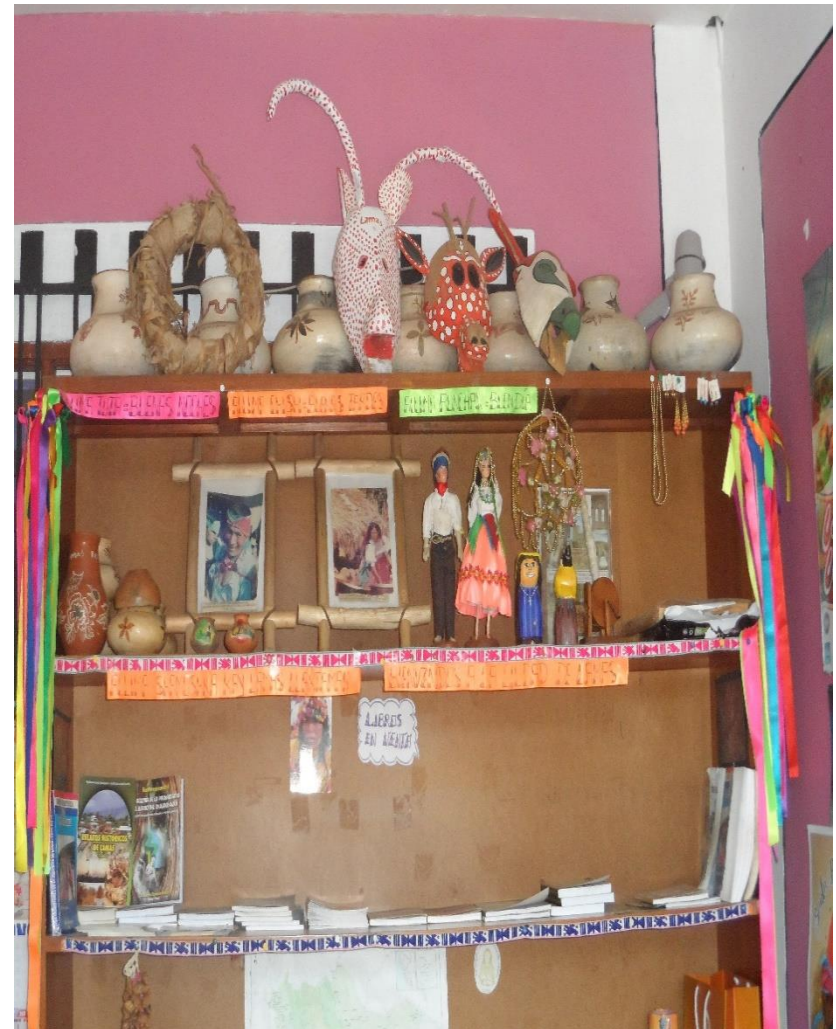
Indicador	Análisis	Fotografía
Ambiental	<p>La Municipalidad de Lamas cuenta con una Plan estratégico de desarrollo turístico en el cual participan empresas turísticas como también MINCETUR, DIRCETUR, en cual se toman en cuenta temas como la planificación de los diferentes atractivos en el cual, tienen en cuenta a la población, los entes gestores y a la ciudad; como también la protección de estos. Por otro lado, los diferentes atractivos turísticos tienen dueños o administradores diferentes el cual, reciben aproximadamente 70 personas diarias durante las 14:00 hasta las 17:00 horas, en el cual existe más movilización de turistas.</p> <p>Actualmente es la gerencia de medio ambiente el cual está trabajando con colegios para la puesta de tachos de basura como también en algunas zonas como la plaza de la ciudad.</p> <p>Sin embargo, por el cambio de autoridades y no han hecho un hincapié a esta situación, es por ello, que no tienen un registro de cuantas especies entre flora y fauna se encuentran en extinción.</p>	

En la ciudad de Lamas, el estrés de esta se encuentra en un nivel regular, no existe parqueo y muchos de las combis de las diferentes agencias de viajes llegan y se colocan fuera de los recursos turísticos, logrando que se vea una ambiente con aglomeración de vehículos; sin embargo, a su vez existes los ruidos de los vehículos y de la maquinaria pesada que se usan paralelizar trabajos en las diferentes calles de la ciudad, lo que causa contaminación sonora, teniendo como consecuencia molestias en la población y en los turistas.

Por otro lado, la ciudad a nivel cultural tiene una valoración mayor ya que aún mantienen sus tradiciones y costumbres, y además tienen las ganas por aun mostrar a la población que llegan a visitar sus danzas y como se bailan.

Es a raíz de esto que los turistas se encuentran satisfechos con el servicio que reciben, como también con la información que los guías les dan acerca de los atractivos turísticos; a su vez tienen un gran interés por degustar la comida típica de la ciudad porque en su mayoría han comido en la ciudad de Tarapoto.

Mientras que la población con el desarrollo del turismo se han sentido satisfecha; sin embargo hay aspectos como la falta de consumo de los turistas en la ciudad de Lamas que los ha tenido decepcionados ya que la mayoría de turistas que llegan a la ciudad realiza compras directamente en la ciudad de Tarapoto y solo pernoctan aproximadamente 3 horas.



Económico

En el Distrito de Lamas, existen 150 empresas de diferentes rubros, sin embargo el 52% de ellas, es decir, 80 empresas brindan un servicio turístico entre ellas están; los restaurantes, hoteles, centros artesanales y agencias de viajes.

Por otro lado, a nivel regional, es decir, San Martín, cuenta con el 4,6% de PBI total, en relación a alojamiento y restauración.



Contrastación de hipótesis.

De los indicadores de desarrollo sostenible, en el aspecto ambiental, en cuanto a la protección de sitio, se practica de manera continua ya que, el área de turismo toma en cuenta puntos donde se analiza sobre el alargamiento de vida de los atractivos, la planificación de los atractivos se lleva a cabo a través de un plan de desarrollo turístico, en el cual, evalúan estrategias para la mejora del distrito, la intensidad de uso de cada atractivo se ha sabido manejar ya que en cada uno de ellos existe un orden en las visitas, la gestión de residuos, se practica pero se trabaja en conjunto al área de medio ambiente, mientras que la protección de los ecosistemas críticos en el distrito de Lamas no se practica, ya que no cuentan con un registro de cuanta flora y fauna se encuentran en una situación delicada, en cuanto a los indicadores sociales, existe el estrés del lugar, el cual, es causado por la aglomeración de vehículos y además por la contaminación sonora que tienen causas directa en las máquinas pesadas y los clausos de los diferente medios de transporte, el impacto social, es decir, la valoración cultural y el intercambio cultural, existe en el distrito Lamas, especialmente en el barrio Wayku ya que es un barrio nativo, el turista se halla satisfecho en un 82% en relación a la visita que realiza y el poblador en un 67% con el desarrollo del turismo y otro indicador es el económico, donde se observa que existen diferentes tipos de empresas turísticas como alojamiento, restaurantes y centros artesanales, siendo un numero de 80 empresas dedicadas al turismo, así mismo, la región San Martín cuenta con el 4.6% del PBI regional, en cuanto a las actividades de alojamiento y restauración.

IV. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación fue analizar los indicadores de desarrollo sostenible en el Distrito de Lamas para la práctica actual de la actividad turística en el año 2017.

Con respecto a la identificación de los indicadores ambientales practicados en el Distrito de Lamas en la actividad turística en el año 2017, los indicadores ambientales que se encontraron están compuestos por la práctica de la protección de sitio de manera continua, planificación del lugar a través de estrategias involucrando a la población receptora y entes gestores, intensidad de uso, y la práctica de gestión de residuos a través de la implementación de módulos de segregación de esto, esto se ve corroborado en la investigación de Camacho, Carrillo, Rioja y Espinoza (2016) indicadores de sostenibilidad para el ecoturismo en México: estado actual complementa con la conclusión obtenida en su investigación que la implementación y construcción de un sistema de indicadores se toman decisiones con actores para gestionar lo ambiental dentro de la demanda de cada destino, así mismo, en la teoría de Pérez (2004) afirma que los indicadores ambientales tienen relación con la protección y conservación del medio ambiente en el lugar que se desarrolle un turismo sostenible, como también la intensidad de uso, que se cifra a través de la capacidad de carga que un lugar pueda tener, la pérdida de biodiversidad o destrucción de ecosistemas.

En el siguiente objetivo que fue identificar los indicadores sociales existentes en el Distrito de Lamas en la actividad turística en el año 2017, se tuvo como resultados que el aspecto social está compuesto por la existencia del estrés del lugar a causa de la aglomeración de vehículo y por la molestias de ruidos, la existencia del impacto social medido a través de la valoración cultural que tiene la población lamista, el cual, mantienen sus costumbres, creencias, lengua y forma de vestir y el intercambio cultural que se da con la población receptora y turistas, por otro lado, la satisfacción del turista se manifiesta en un 82% con relación a la visita en el Distrito de Lamas, mientras que el poblador se siente satisfecho en un 67% con el desarrollo de la actividad turística en su distrito, esto se corrobora con la investigación de Thiel (2014) Medición y análisis de la

sostenibilidad: indicadores sintéticos a través de métodos multicriterio y su relación con el turismo litoral de Andalucía, concluyó que con la utilización de técnicas la sostenibilidad tiene ventajas y la medición del aspecto social permite la oportunidad de ampliarla participación de la población, obteniendo respuestas para la sostenibilidad, a su vez, la OMT afirma que los indicadores sociales se aplican de manera particular por destino según sus características, y se manifiestan a través del estrés del lugar, el impacto social, la satisfacción del turista y la satisfacción local.

En el tercer objetivo que fue identificar los indicadores económicos existentes en el Distrito de Lamas en la actividad turística en el año 2017, se encontró que se manifiestan a través del tipo de empresas turísticas, teniendo a las empresas de restauración, hostelería, centros artesanales, y siendo 80 el número de empresas existentes vinculadas al turismo, así también el 4.6% del PBI total de la región, lo representan las actividades de restauración y hostelería. Esto se corrobora con la investigación de González (2012) indicadores de desarrollo sostenible de la pesquería artesanal en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina Colombia, el cual concluye que los indicadores económicos se caracterizan con los ingresos económicos de la población, así mismos, la secretaria de energía de México, menciona que los indicadores económicos son las actividades dadas para el financiamiento seguro y rentable de una ciudad.

V. CONCLUSIONES

1. Los indicadores de desarrollo sostenible en el Distrito de Lamas para el fomento de la actividad turística en el año 2017, se manifiestan a través de las dimensiones ambientales presentándose a través de a la protección de sitio, siendo practicada de manera continua, la planificación de los atractivos se lleva a cabo a través de diferentes estrategias, la intensidad de uso se maneja por recurso, la gestión de residuos, se trabaja en conjunto al área de medio ambiente, mientras que la protección de los ecosistemas críticos no cuenta con un registro de ecosistemas delicados, por otro lado, la dimensión social, se muestran a través del estrés del lugar, impacto social, primordialmente con el intercambio y valoración cultural, la satisfacción del turista se muestra con un 82% y la satisfacción del poblador con un 35% y por último, la dimensión económica, se manifiesta a través de las empresas turísticas, preponderando el tipo y el número de estas y así mismo el PBI regional, siendo un 4.6% del PBI total.
2. Los indicadores ambientales, que se practican en el Distrito de Lamas son: protección de sitio, realizando actividades como ferias, capacitación para lograr que el recurso tengo un grado de vida, planificación, a través de estrategias como campañas, intensidad de uso, mediante el registro de turistas que llegan al distrito, gestión de residuos, implementando módulos de segregación, sin embargo el distrito de Lamas, no cuenta con una base de datos sobre los ecosistemas en peligro.
3. Los indicadores sociales, se manifiestan a través del estrés del lugar, en el cual, tiene como causante al tráfico y a la contaminación sonora, por otro lado, el impacto social, que se exhibe a través del intercambio cultural y valoración cultural por parte de poblador hacia el turista, además se presenta a través de la satisfacción del turista que se manifiesta en un 82% y la satisfacción del poblador con un 35% con el desarrollo de la actividad económica, de los cuales, todos los indicadores de esta dimensiones existen en l ciudad de Lamas.

4. Los indicadores económicos, existentes en la ciudad de Lamas, se presentan a través de las empresas turísticas, teniendo así el tipo y el número de estas, de las cuales, se concluye que existen 71 empresas dedicadas al rubro turístico, es decir, 24.40% de las cuales están conformadas por empresas de hospedaje, restauración, centros artesanales y agencias de viajes, por otro lado, se manifiesta a través del PBI regional, siendo un 4,6% establecido para alojamiento y restauración del PBI total en la Región de San Martín.

5. La con respecto a la propuesta, la realización del Manual de Buenas Prácticas de desarrollo sostenible, se realiza con la finalidad de que la Municipalidad Distrital de Lamas, en conjunto con los entes gestores y la población receptora, tengan una base de cómo realizar y poner en práctica la sostenibilidad a base de los indicadores económicos, ambientales del desarrollo sostenible, ya que la Municipalidad de Lamas, con cuenta con base de datos o información necesaria acerca de todos los aspectos necesarios para lograr una ciudad sostenible.

VI. RECOMENDACIONES

1. Promover la protección y planificación de los recursos turísticos dentro de la ciudad a través de campañas, capacitaciones y ferias para que la población y las futuras generaciones cuiden cada uno de los recursos, a su vez, realizar una supervisión a los diferentes recursos turísticos y establecer aforos para evitar el deterioro del recurso, así mismo, se recomienda, que actualicen la base de datos acerca de los ecosistemas existentes y que se encuentran en peligro para lograr el desarrollo del distrito de Lamas, por último, mantener las capacitaciones a las personas involucradas en el manejo de los residuos para lograr que la ciudad se mantenga limpia.
2. Realizar charlas en relación a la contaminación sonora y la aglomeración de vehículos, ya que causa una molestia al turista y a la población; así mismo, impulsar a las futuras generaciones a mantener su idioma nativo y sus tradiciones y costumbres con la realización de diferentes actividades, como concursos de danzas, además, realizar estrategias como mejora de la planta turística para que el turista se sienta satisfecho con la visita que realiza, por último, se recomienda que las autoridades deben trabajar en conjunto a la población en relación a la toma de decisiones en el ámbito turístico para lograr que este se sienta satisfecho con el desarrollo de la actividad turística.
3. Establecer alianzas entre las empresas de alojamiento, restauración y agencias de viajes y la población para promover el interés por emprender en el ámbito turístico, para mejora de la oferta turística en Lamas, y a su vez aumentando en PBI existente.
4. Realizar un Manual de buenas prácticas de desarrollo sostenible teniendo en cuenta, el aspecto ambiental, social y económico.

VII. PROPUESTA

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



“La búsqueda del desarrollo sostenible está en nuestras manos, de ella depende la vida de la Tierra”

C O N T E N I D O

Presentación

Introducción

C A P I T U L O I

¿Qué es sostenibilidad?

¿Qué es desarrollo sostenible?

¿Qué son las buenas prácticas y cuál es su importancia?

¿Cómo contribuyen las buenas prácticas?

C A P I T U L O II

Indicadores de la Sostenibilidad

2.1. Indicadores Ambientales

2.1.1. Manejo de residuos solidos

2.1.2. Áreas verdes y erosión de suelo

2.1.3. Biodiversidad

2.1.4. Contaminación visual y auditiva

2.2. Indicadores Sociales

2.2.1. Impacto social

2.2.2. Valoración de la cultura

2.2.3. Satisfacción del Turista

2.3. Indicadores Económicos

2.3.1. Empresas Turísticas

2.3.2. Participación económica de la población local

C A P I T U L O III

Glosario

A N E X O S



P R E S E N T A C I Ó N

Los expertos mencionan que el desarrollo sostenible, se asegura de satisfacer las necesidades existentes en el presente sin implicar a las futuras generaciones para lograr satisfacer a las propias.

El Perú, tiene muchas oportunidades para desarrollarse en el mercado turístico, tal es el caso, del Distrito de Lamas, que posee diferentes fortalezas, en el cual, la parte de la población es parte de este desarrollo. Sin embargo, las acciones que toman para mantenerse y desarrollarse en este mercado, aun no se encuentran siendo positivos.

A través de este manual, se desea promover herramientas para resolver estos problemas y desarrollar la conciencia de los impactos que el turismo tiene y la relación que debe

existir con la sostenibilidad, teniendo en cuenta la teoría con la realidad.

Este manual, contempla diferentes aspectos, como ambiental, económico y social, en el cual, se intenta reducir los diferentes problemas.

Por otro lado, se desea que este manual sea una herramienta valiosa para el Distrito de Lamas para el desarrollo sostenible de esta ciudad.

Wendy Yamilet Calderón Tuesta

I N T R O D U C C I Ó N

1. ¿Quiénes pueden usar este manual?

El Manual de Buenas Practicas, puede ser utilizada por cualquier medio de operación, el cual, tenga como criterio un beneficio turístico y que a su vez impacto en los diferentes ámbitos, es decir, ambiental, económico y social, que involucre a la población, empresas, autoridades y turistas, teniendo como eje principal a la sostenibilidad.

Este material, se ha diseñado para que sirva como instrumento para alcanzar la sostenibilidad en diferentes destinos, operadores, agencias de viajes y en diferentes empresas turísticas.



Este manual, también puede ser usado por capacitaciones, como material de consulta y de referencia.

2. ¿Cuáles son los objetivos de este manual?

- a. Implementar buenas prácticas para el desarrollo sostenible. Implementar buenas prácticas permite de una u otra manera ser eficientes para manejar aspectos ambientales, económicos y sociales de una ciudad.
- b. Mejorar los aspectos ambientales, económicos y sociales en una ciudad.
Hacer un uso responsable de los recursos ambientales, las oportunidades económicas y valorar los rasgos culturales, permiten superar las expectativas de mejoramiento para lograr la satisfacción del cliente.
- Alcanzar la sostenibilidad en un destino.
Las buenas prácticas están orientadas hacia un destino turístico, en el cual, se asumen responsabilidades y esfuerzos para trabajar en conjunto y obtener como resultado el alcanzar la sostenibilidad de dicho destino.

1

¿Qué es la sostenibilidad?

1. ¿Qué es sostenibilidad?

Hablar de sostenibilidad, es hablar de, satisfacer las necesidades existentes pero sin dañar a las futuras generaciones con la finalidad de satisfacerlas, es decir, garantizar el futuro del planeta sin quebrantar los ecosistemas que nos permiten mantenernos, ni poner en peligro las futuras concepciones.

2. ¿Qué es desarrollo sostenible?

Se deriva principalmente de un conjunto de seres, esfuerzos y análisis para obtener resultados. Además, se considera que el desarrollo sostenible cuenta con tres componentes importante: medio ambiente, sociedad y economía, los cuales, en el futuro dependen de las decisiones que se toman hoy, para lograr el equilibrio entre estas tres dimensiones.



La OMT define al Turismo Sostenible como, El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades

3. ¿Qué son las buenas prácticas y cuál es su importancia?

Son conjunto de medidas, actuaciones, principios y experiencias que se pueden plantear para mejorar aspectos en un destino turístico.

Es importante, ya que las buenas prácticas, deben garantizar un impacto positivo en lo más posible, sobre el recurso, la población y los emprendimientos frente a los clientes, logrando una mayor eficiencia en el desempeño de su gestión.

4. ¿Cómo contribuye las buenas prácticas?

Los beneficios pueden llegar a todas las personas, si es que se maneja de la forma adecuada, para lograr un bienestar.

A su vez, contribuye en:

- Protección del ambiente.
- Relación en el ámbito ambiental, social y económico dentro de una gestión empresarial y la comunidad.
- Valorar los rasgos culturales de la comunidad.
- Conciencia de la población y de los clientes en la visión sostenible.
- Ampliar las oportunidades laborales en la comunidad.
- Mejorar las gestiones residuales de una comunidad.

2

Indicadores

de

Sostenibilidad

2.1

Indicador Ambiental



2.3. INDICADOR AMBIENTAL

Este indicador trata sobre la capacidad de un ecosistema (animales, plantas, recursos, etc) para conservar su estado en un determinado tiempo, teniendo en cuenta su mantenimiento.



¿Sabías que...?

Proteger el medio ambiente hace que los servicios turísticos sean más valiosos y que cada vez sean más preferidos por los viajeros, ya que, se encuentran más respetables con el ambiente y la comunidad.

En este indicador se incluye:

- 2.3.1. Manejo de residuos sólidos
- 2.3.2. Áreas verdes y erosión de suelo
- 2.3.3. Biodiversidad
- 2.3.4. Contaminación visual y auditiva

1.1.1. Manejo de residuos sólidos

¿Qué es?

Esta sección trata desde la reducción, reutilización, reciclaje hasta el tratamiento apropiado.

¿Por qué?

La basura, es uno de los principales problemas que existen en diferentes destinos turísticos, ya que la acumulación de estos residuos muestra un aspecto negativo y a su vez es una amenaza en la salud y en el medio ambiente.



¿Sabías que...?

- > Las pilas son veneno directo para los seres humanos.
- > El humo que se genera con la quema de basura genera

¿Qué se ha aprendido?

Que es mejor no ensuciar, lo más importante para evitar problemas ambientales y de salud es disminuir la basura y sepáralos de acuerdo a su uso. La actividad turística produce un porcentaje de basura entre los que destacan los restos de

comida, las cascarras de frutas, empaques plásticos, cartón, entre otros.



¿Cómo prevenirlo?

1. Sensibilizar y capacitar al todo el personal responsable del manejo de basura de acuerdo al rehúso de lo orgánico e inorgánico.
2. Recomendar al turista sobre la forma adecuada de arrojar la basura, colocando paneles informativos o de forma verbal.
3. Implementar módulos de segregación con los colores adecuados con sus etiquetas: a. basura orgánica, b. plásticos, c. vidrio, d. latas, etc.

4. Ubicar los módulos en zonas frescas, de fácil acceso y fuera de la zona de manipulación de alimentos.
5. Rehusar los papeles impresos para no usar lo innecesario.
6. No votar los cartuchos nuevos, tratar de usarlo hasta 3 veces.
7. Rehusar los recipientes de vidrio.
8. No arrojar la basura en ríos y/o a la calle.
9. Verificar que los turistas respeten los avisos para el uso correcto de los contenedores.
10. Rehusar las botellas de plástico.



1.1.2. Áreas verdes y control de erosión

¿Qué es?

Esta sección trata del mantenimiento de una área verde debe tener y del control adecuado del suelo.

¿Por qué?

El suelo, es muy importante, ya que, es el soporte de todo ecosistema.



¿Sabías que...?

- > Los árboles y las plantas disminuyen las temperaturas del ambiente.
- > La forma más efectiva de usar la basura orgánica es en

¿Qué se ha aprendido?

La erosión del suelo, se ocasiona principalmente por la pérdida de lo vegetal, el cual, disminuye la atracción frente a los turistas.

¿Cómo prevenirlo?

1. Capacitar a personas especialistas en relación a las plantas, para la explicación adecuada del uso y sus propiedades.
2. Comprar y/o elaborar abono orgánico.
3. No usar agroquímicos.
4. Identificar plantas nativas y medicinales de la zona y sembrarlas en una maceta.
5. Evitar tener plantas que no soy del lugar.



1.1.3. Áreas protegidas y Biodiversidad

¿Qué es?

Esta sección, resalta principalmente en la operación responsable que tiene biodiversidad.

¿Por qué?

Las áreas protegidas son zonas especiales, en el cual, protegen y conservan a las diferentes especies recursos.



¿Sabías que...?

- > Parte de la región San Martín, incluyendo el Distrito de Lamas, tiene un Área de Conservación llamada Cordillera Escalera y cuenta con más de 96 especies diferentes de

¿Qué se ha aprendido?

En el distrito de Lamas, el manejo de Áreas protegidas, aun no se ha gestionado de manera adecuada. Personas especialistas encargadas del Área de Conservación Regional Cordillera Escalera, están trabajando con pobladores estableciendo mecanismo para mantener protegido el área.

¿Cómo evitarlo?

1. Planificar acciones para el uso turístico, con el apoyo de diferentes reglamentos, planes maestros y la Ley General de Áreas Naturales Protegidas.
2. Realizar una reunión con las personas encargadas del Área Protegida y autoridades para establecer reglas de operación.
3. Formas alianzas con empresas turísticas y con las comunidades cercas que evitar el deterioro del área y mejorar el servicio.
4. Denunciar diferentes actos en contra del área protegida como la tala discriminada de árboles.
5. Respetar los sitios o zonas que se encuentran en estado restringido.
6. Informar al turista acerca de la importancia del área protegida y de las diferentes especies existentes.



1.1.4. Contaminación visual y auditiva

¿Qué es?

En esta sección, hablar de contaminación visual, es aquella contaminación percibida por la vista, desde la basura, graffitis, afiches hasta cableados desordenados.

La contaminación auditiva, es aquella que se percibe a través de ruido que afecta a la salud desde los vehículos, motos, equipos de sonido hasta maquinaria de construcción.

¿Por qué?

La contaminación visual y auditiva, tienen efectos negativos en la salud del poblador y del turista, ya que llegan a sentir estrés, ansiedad y disminución de capacidad auditiva.



¿Sabías que...?

- > La maquinaria de construcción, causa daño temporal de la audición.
- > La contaminación visual es uno de los motivos

¿Qué se ha aprendido?

La contaminación visual y auditiva no solo afecta a la población y al turista sino también a las diferentes especies existentes, ya que causa migración entre los animales silvestres y la única forma de erradicarla es disminuyendo la intensidad de esto.

¿Cómo evitarlo?

1. Contar con políticas para la prevención y eliminación de la contaminación visual y auditiva.
2. Eliminar afiches innecesarios que afecten a la vista de los turistas.
3. Promover proyectos de embellecimiento como la limpieza de jardines, y orden de cableado.
4. Realizar charlas a las diferentes empresas para disminuir y prevenir el aumento de sonido.
5. Inspeccionar las calles principales para verificar si se está respetando las políticas para disminución de la contaminación visual y auditiva.



Trata de evitar, en fechas con afluencia de turistas.

2.2

Indicador Social



2.1. INDICADOR SOCIAL

Este indicador se basa principalmente en el sustento de la sociedad y de su habilidad para trabajar en objetivos comunes.



¿Sabías que...?

Tratar amigablemente hace que los turistas retornen satisfechos a sus lugares de procedencia.

Este indicador incluye:

- 2.1.1. Impacto social
- 2.1.2. Valoración de la cultura
- 2.1.3. Satisfacción del Turista

2.1.4. Impacto Social

¿Qué es?

Esta sección, trata de los cambios que se realizan dentro de la sociedad.

¿Por qué?

Los turistas llegan para conocer diferentes aspectos como el intercambio de culturas, para conocer más de ellos y no perder ese tractivo que tienen.



¿Sabías que...?

> Los turistas viajan para conocer manifestaciones

¿Qué se ha aprendido?

Para realizar un turismo, hay que tener en cuenta a la comunidad receptora, ya que, no se encuentran completamente capacitados.

¿Cómo prevenirlo?

1. Informar a los turistas acerca de la actitud de los pobladores.
2. Respetar los derechos y valores de los pobladores.

3. Sensibilizar a la población acerca de lo que puede ocasionar cuando exista un intercambio de culturas.
4. Apoyar a los proyectos de conservación de la cultura lamista.
5. Incentivar realizar actividades de intercambio entre turistas y pobladores.



2.1.5. Valoración de la Cultura

¿Qué es?

Esta sección hablar del valor que se da a las tradiciones, costumbres de una población.

¿Por qué?

El turista llega a visitar un destino para ver, experimentar diferentes culturas.



¿Sabías que...?

> Los turistas viajan con más frecuencia para conocer tradiciones y manifestaciones culturales.

¿Qué se ha aprendido?

Todo uso de la cultura nativa debe realizarse adecuadamente sin dañar a la población.

¿Cómo prevenirlo?

1. Informar a los turistas acerca de las costumbres y tradiciones de la población.
2. Contar con una persona responsable que explique al turista la importancia de mantener las tradiciones y costumbres de un destino turístico.
3. Evitar la comercialización de los bienes culturales del destino turístico.
4. Establecer estrategias para mantener la lengua nativa y las costumbres.
5. Realizar charlas a las futuras generaciones para mantener sus tradiciones.



2.1.6. Satisfacción del turista

¿Qué es?

En esta sección, se habla de las expectativas que el consumidor tiene con sus percepciones, con el servicio real.

¿Por qué?

Para que los turistas se sientan satisfechos con el servicio y con la visita que realizan en un destino turístico, es necesario sobrepasar sus expectativas.

¿Sabías que...?



> Los turistas se sienten satisfechos con el servicio y con el recorrido que realizan, y al sentirse satisfecho llegan a

¿Qué se ha aprendida?

La mejor forma de saber si el turista está contento es preguntándole.

Ellos pueden dar información muy valiosa de cómo mejorar sus servicios.



¿Cómo prevenirlo?

1. Hacerse las siguientes preguntas: ¿Quiénes son los clientes? ¿Qué necesitan? ¿Qué se les puede brindar además de lo que ellos han contratado?
2. Todos deben ser tratados como un cliente VIP (Very Important Person: persona muy importante).
3. Dar al turista más de lo que se le ofrece. Es preferible sorprenderlos gratamente con detalles que no fueron mencionados al momento de la venta.
4. Solicitar a los turistas, al personal y proveedores recomendaciones y sugerencias para mejorar.
5. Reunir al personal semanalmente para evaluar los comentarios.
6. Tomar en cuenta las quejas. Con las sugerencias de los turistas hacer planes de acción para la mejora continua.

2.3

Indicador Economico



3.1. INDICADOR ECONOMICO

Este indicador se manifiesta mediante el desarrollo de la actividad se realiza entre la sostenibilidad ambiental y social, teniendo como resultado el financiamiento posible y rentable en un sociedad.



¿Sabías que...?

Trabajar con personas locales, que conozcan en diferentes empresas turísticas, mejora la oferta.

Este indicador incluye:

- 3.1.1. Empresas Turísticas
- 3.1.2. Participación económica de la población local

3.1.1. Empresas Turísticas

¿Qué es?

En esta sección trata de una organización de una o más personas que prestan servicios en un destino, ya sea, hospedaje, alimentación, guiado, información, transporte, etc.

¿Por qué?

Una empresa turística vende servicios y experiencias a diferentes turistas que llegan a visitar un destino.



¿Sabías que...?

> Los turistas se sienten satisfechos con el servicio que reciben de una empresa y que en su mayoría, contratan sus servicios para sentirse más seguros.

¿Qué se ha aprendido?

La actividad turística, demanda muchos visitantes, por lo cual, se necesita la presencia de empresas turísticas.

¿Cómo prevenir?

1. Registrar legalmente a nuestra empresa, independientemente del tamaño, se debe cumplir con la ley y estar constituido legalmente.
2. Capacitar a las diferentes empresas turísticas acerca del uso adecuado de agua.
3. Sensibilizar a las empresas acerca del manejo adecuado de los residuos.
4. Tener un manual teniendo en cuenta los criterios de sostenibilidad.
5. Proyectar una buena imagen del establecimiento, implementando accesorios sostenibles.



3.1. 2. Participación económica de la población local

¿Qué es?

Esta sección trata del beneficio que trae el turismo a la vida de la comunidad receptora.

¿Por qué?

La actividad turística, es un medio de desarrollo económico, el cual, genera diferentes puestos de trabajo en un destino.



¿Sabías que...?

> En el distrito de Lamas, se han contratado a los pobladores para apoyar y trabajar en los diferentes

¿Qué se ha aprendido?

Mantener una relación con las comunidades y el turismo, favorece en el destino.

¿Cómo prevenir?

1. Capacitar a los pobladores que tengan interés por ser parte de la actividad turística.
2. Establecer políticas de empleados para mejorar la calidad de servicio hacia los turistas.
3. Involucrar a los líderes para la participación de los moradores.



Glosario

Albergue

Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento, preferentemente en habitaciones comunes, a un grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. El número de huéspedes determinará su modalidad. Ambiente Conjunto de elementos que interactúan entre sí. Entorno en el cual opera una empresa, natural o artificial. Incluye toda la comunidad viva y los elementos que la soportan: agua, aire, tierra, etc. y sus interacciones.

Área Natural Protegida

Es el espacio continental y/o marino del territorio nacional reconocido, establecido y protegido legalmente por el Estado, debido a su importancia para la conservación, diversidad biológica y demás valores asociados de interés cultural, paisajístico y científico, así como por su contribución al desarrollo sostenible del país.

Área de Conservación Privada

Es aquella por la que el Estado, a través de INRENA, otorga a un particular el derecho de exclusividad en una zona específica, preferentemente en bosques, para realizar actividades de

protección, investigación, educación y gestión sostenible de los recursos naturales, conducentes a mantener y proteger la diversidad biológica. Se define en base a los estudios técnicos que presente el concesionario.

Atractivo turístico

Cualquier punto o recurso del patrimonio natural y cultural de un lugar que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas. Punto o elemento atractivo para el turista.

Capacitación

Conjunto de conocimientos que se transmiten para desarrollar capacidades y aptitudes.

Comunidades locales

Las comunidades de personas que son originarias, del espacio territorial. Pueden vivir cerca o en zonas adyacentes a las áreas naturales, rurales o donde la empresa opera.



ANEXOS

CAPACIDAD DE CARGA ALOJAMIENTOS					
N° TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS CLASIFICADOS	CAPACIDAD OFERTADA		FORMALIDAD		N° establecimientos registrados en la DIRCETUR
	N° Total de habitaciones	N° Total de camas	N° establecimientos con licencia municipal	N° de establecimientos con RUC	
20	217	329	20	20	
CAPACIDAD DE CARGA SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS					
N° TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS CLASIFICADOS	CAPACIDAD OFERTADA		FORMALIDAD		N° establecimientos A y B registrados en la DIRCETUR
	N° Total de mesas	N° Total de sillas	N° establecimientos con licencia municipal	N° de servicio de R y B con RUC	
44	334	1336	47	47	

VIII. REFERENCIAS

Camacho, E; Carrillos, A; Rioja, T M; Espinoza, E. (2016). Indicadores de sostenibilidad para el ecoturismo en México: estado actual. LiminaR. Estudios Sociales y Humanísticos, XIV() 156-168.(Centro de Estudios Superiores de México y Centro América San Cristóbal de las Casas, México) Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74543269011>

Castellano, A. (2012). ¿Tráfico o tránsito?. Recuperado de

<http://udep.edu.pe/castellanoactual/trafico-o-transito/>

Covarrubias, R.; Conde, E. (2009). Percepción del Nivel de Satisfacción de los Residentes con la Actividad Turística: Caso Comala, Colima, México. TuryDes Revista de Investigación en turismo y desarrollo local. Recuperado de

<http://www.eumed.net/rev/turydes/04/crcp.htm>

Durán, G. Medir la sostenibilidad: indicadores económicos, ecológicos y sociales. Recuperado de:

<http://webs.ucm.es/info/ec/jec7/pdf/com1-6.pdf>

García, Y. (2010). Las motivaciones de los turistas en Canarias. San Cristóbal de La Laguna. Recuperado de

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/282/LasmotivacionesdelosturistasenCanarias.pdf?sequence=1>

Gallego, A. (2013). Indicadores de Sostenibilidad Turística. Recuperado de

<http://fcetou.uvigo.es/files/docencia/TFG/premios/Indicadores%20de%20ostenibilidad%20turistica.pdf>

González, F. (2012). Indicadores de desarrollo sostenible de la pesquería artesanal en el Archipiélago de San Andrés. Providencia y Santa Catalina, Colombia. (Trabajo de Investigación, Universidad Nacional de Colombia – Sede Caribe). Recuperado de

<https://core.ac.uk/download/pdf/19485227.pdf>

Gutiérrez, D. (2009). Las actitudes de los residentes ante el turismo. Recuperado de

<ftp://tesis.bbt.k.uil.es/ccssyhum/cs256.pdf>

Hernández, E. (1991). Planificación Turística. Un Enfoque Metodológico. México. Recuperado de

<http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/1-Hernández-PlanifTur-reimpr-1991.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015). Gestión de residuos: clasificación y tratamiento. Recuperado de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/1043a1054/ntp-1054w.pdf>

Korstanje, M. (2007) Tratado turístico. Recuperado de

www.eumed.net/libros/2007c/321/

Libera, B. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. Scielo. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000300008

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. (2016). La Contaminación Sonora en Lima y Callao. Recuperado de

https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=19087

Pérez, V.; Guerrero, F.; González, M.; Pérez, F.; Caballero, R. (2014). La sostenibilidad de los destinos cubanos de turismo de naturaleza: un enfoque cuantitativo Tourism& Management Studies. (Universidade do Algarve Faro, Portugal). Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388743882005>

Pérez, M. (2004). Manual del turismo sostenible. Madrid: Mundi-Prensa.

Problemática del Trafico vehicular (s.f). Trafico vs Transito. Recueprado de

<http://traficovehicularsibd.weebly.com/>

Real, R. (2010). La Estrategia Mundial para la Conservación de la Naturaleza. Málaga. Recuperado de

<http://www.encuentros.uma.es/encuentros129/estrategia.pdf>

Royo, M.; Ruiz, M. (2009). Actitud del Residente hacia el Turismo y el Visitante: Factores Determinantes en el Turismo y Excursionismo Rural-Cultural. Valencia, España. Recuperado de

<http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/70111/67581>

Secretaría de energía de México (2017). Estrategia para el Desarrollo Sostenible. Recuperado de:

<http://energia.ugto.mx/index.php/desarrollo-sustentable/estrategia-ds>

Silva, G.; De Conto, S. (2008). Manejo de Residuos Sólidos en un Evento Turístico. Brasil. Recuperado de

<https://www.estudiosenturismo.com.ar/search/PDF/v17n1y2a6.pdf>

Soriano, L. (2015). Indicadores de sostenibilidad de la gestión integral de las aguas de lluvia en los entornos urbanos: Aplicación a la ciudad de Zaragoza. (Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Madrid). Recuperado de

http://oa.upm.es/38474/1/Lucia_Soriano_Martinez.pdf

Thiel, D. (2014). Medición y análisis de la sostenibilidad: Indicadores sintéticos a través de métodos multicriterio y su relación con el turismo en el litoral de Andalucía. (Doctorado. Universidad de Málaga, Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica). Recuperado de

<http://hdl.handle.net/10630/8591>

Tinoco, O. (2003). Los Impactos del Turismo en el Perú. Perú. Recuperado de

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/viewFile/5982/5179>

Toniut, H. (2013). La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata. Maestría en Administración de Negocios. Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de

nulan.mdp.edu.ar/1773/1/toniut_h_2013.pdf

ANEXOS Cuestionario al Turista

Anexo N° 1:

<p>Encuestado:</p> <p>1. ¿Cuál es su lugar de procedencia? Distrito: Provincia: País:</p> <p>2. ¿Cuál es su rango de edad? Menos de 30 30 y 45 46 y 65 más de 65</p> <p>3. ¿Es la primera vez que visita Lamas? Sí No</p> <p>¿Cuantas veces? 4. ¿Cuál es la opinión que tiene a cerca del estado actual de Lamas? Muy buen estado Buen estado Regular estado Mal estado ¿Por qué?</p>	<p>Sexo:</p> <p>5. Califique los siguientes aspectos de acuerdo a su grado de satisfacción durante su visita</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Buena</th> <th>Regular</th> <th>Mala</th> <th>No existe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Información</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Atención</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Limpieza</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Paneles Explicativos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>6. Durante su estadía ¿Percibió alguna molestia? Sí No ¿Cuál?</p> <p>7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción de su visita a Lamas? Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho</p> <p>8. Con relación al servicio de la gente ¿Cómo lo percibió? Bueno Regular Mala</p> <p>9. El recorrido a los atractivos le percibió Muy corto Corto Adecuado Largo Muy largo</p>		Buena	Regular	Mala	No existe	Información					Atención					Accesibilidad					Limpieza					Paneles Explicativos					<p>Fecha</p> <p>10. ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que le brindaron en un restaurante? Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho</p> <p>11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la limpieza del distrito de Lamas? Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho</p> <p>12. ¿Recomendaría el destino a otra persona? Sí NO</p> <p>13. ¿Cuál es el Motivo de su visita? Vacaciones, esparcimiento Visita a amigos Salud Otros Motivos:_____</p> <p>14. De las actitudes que se mencionan a continuación, ¿Cuál considera más importante? Buen trato Honestidad del poblador Información sobre los recursos turísticos</p> <p style="text-align: right;">Gracias por su apoyo.</p>
	Buena	Regular	Mala	No existe																												
Información																																
Atención																																
Accesibilidad																																
Limpieza																																
Paneles Explicativos																																

Anexo N° 2:

Cuestionario al Poblador

Encuestado:	Sexo:	Fecha
¿Cuánto conoce a cerca del turismo? Mucho Regular Poco Nada ¿Cuál es su opinión acerca del estado actual del turismo en su distrito? Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo ¿Ud. cree que las autoridades locales fomentan el turismo? Si No Por qué? ¿Se siente satisfecho con la información que se le brinda al turista? Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho ¿Cuál es su opinión acerca de los beneficios que trae el turismo en el ámbito laboral? Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo	¿Cuál es su percepción a cerca de los turistas que llegan a su distrito? Buena Regular Mala ¿Cuán satisfecho se encuentra con el desarrollo de la actividad turística en su distrito? Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho ¿Cuán satisfecho se encuentra con la actitud del turista? Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho ¿Se encuentra Ud. involucrado en la actividad turística? Si No ¿Qué tipo de negocio tiene? Bodega Restaurante Hospedaje Tiendas Artesanales Otros:	1. Con relación a su negocio ¿Ud. Ah recibido turistas? Si No 2. ¿Con el desarrollo del turismo ¿ Cree ud. Que se ha beneficiado en el aspecto económico? Si No 3. Con relación a sus ingresos ¿Se han visto favorecidos con el desarrollo del turismo? Si No ¿Por qué? 4. ¿Cuánto ha aumentado sus ingresos aproximadamente? 100-200 300-400 500-600 Otra Cantidad: _ _ _ _ _ Gracias por su apoyo

Anexo N° 3:

Ficha de Observación

Elementos a Observar		Lugar	Calificativo de lo Observado:				
Trafico:			Fecha y Hora	Muy Alta	Alta	Baja	Muy Baja
Vehículo							
Moto taxi							
Bicicleta							
Contaminación Sonora							
Valoración de la Cultura							
Intercambio Cultural							
Descripción			Fotografía				

Anexo N° 4:

Ficha Análisis Documental

Nombre de Fuente:	Fecha de Publicación:	Lugar:
Existe planes de protección y conservación de los atractivos turísticos. Si No		Fuentes de Verificación
Poseen una gestión de residuos. Si No		Fuentes de Verificación
Existe una planificación de los atractivos turísticos. Si No		Fuentes de Verificación
Existe flora y fauna en extinción Si No		Fuentes de Verificación
Existen empresas vinculadas al turismo Si No		Fuentes de Verificación
Existen diferentes rubros de empresas turísticas Si No		Fuentes de Verificación

Anexo N° 5:

Ficha de Observación para Identificare la Capacidad de Carga Física

Recurso	Número de visitas por día						
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

Anexo N° 6:

Guía de Entrevista

Nombre del Entrevistador:

Cargo que ocupa:

1. ¿Con que medidas cuentan para la conservación y protección de los atractivos y de la ciudad? ¿Se cumplen?
2. ¿Cuál es la capacidad de carga por cada atractivo turístico? ¿Se respeta? ¿Cuál es el aproximado de tiempo que un turista emplea para llegar a cada uno de los atractivos?
3. ¿Cuentan con una gestión de residuos? ¿De qué manera gestionan los residuos que generan?
4. ¿Hay una planificación con relación a los atractivos? ¿Quiénes son los actores que participan en la planificación?
5. ¿Existe un inventario de la flora y fauna? ¿Cuántas están en peligro de extinción? ¿Qué cantidad de flora ha sido afectada con tala discriminada en los últimos 5 años?

Anexo N° 7: Empresas turísticas

N°	ESTABLECIMIENTOS	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CELULAR
1	Alojamiento Linares	Jr. Chiclayo N° 128	042-543042	942057383
2	Hospedaje los Reyes	Jr. Chiclayo N° 431		978391682
3	Alojamiento Los Jardines	Jr. Los Jardines N° 112	042-543209	#951638535
4	Casa hospedaje La Sangapilla	Jr. 16 de Octubre N° 144	042-543004	945995980
5	Alojamiento Plaza Hospedaje	Jr. San Martin N° 789	042-500051	951638215
6	Alojamiento Elvis	Jr. San Martin N° 945	042-543215	#990272376
7	Hospedaje los Reyes	Jr. Sam Martin N° 1027	042-543451	#546308
8	Hospedaje Tayta Abraham	Jr. Domingo Canal N° 444	042-543170	#976754681
9	Hospedaje Jirasoles	Jr. Los Chancas N° 502		#991424648
10	Hospedaje Tuity	JrGarcilazo de la Vega cdr 4		#956183501
11	Hospedaje Gaby Mabel	Jr. Marcos Mori N° 705	042-543830	#944615758
12	Centro Ecologico Oro Verde	Jr. Manco Capac N° 668	042-543389	#965034376
13	Hospedaje Joralgi	Jr. San Martin N° 1068	042-502147	942665983
14	Hospedaje MishkyWasi	Jr. San Martin N° 2302	042-543316	
15	Lamas Suites	Jr.El Inca N°147	042-630054	#999199077
16	Hospedaje El Primer Piso	Jr. Manco Capac		
17	Alojamiento el abuelo felipe	Jr. San Martin		
18	KintaKetin			
19	Residencial pinedo			
20	LESTER			

Anexo N° 8: Capacidad de carga de Establecimientos y/o empresas turísticas.

CAPACIDAD DE CARGA SERVICIO DE AGENCIAS DE VIAJES					
N° TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS CLASIFICADOS	CAPACIDAD OFERTADA		FORMALIDAD		
	N° Total de mesas	N° Total de sillas	N° establecimientos con licencia municipal	N° de servicio de R y B con RUC	N° establecimientos DIRCETUR
1	2	4	1	1	
CAPACIDAD DE CARGA ALOJAMIENTOS					
N° TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS CLASIFICADOS	CAPACIDAD OFERTADA		FORMALIDAD		
	N° Total de habitaciones	N° Total de camas	N° establecimientos con licencia municipal	N° de establecimientos con RUC	N° establecimientos registrados en la DIRCETUR
20	217	329	20	20	
CAPACIDAD DE CARGA SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS					
N° TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS CLASIFICADOS	CAPACIDAD OFERTADA		FORMALIDAD		
	N° Total de mesas	N° Total de sillas	N° establecimientos con licencia municipal	N° de servicio de R y B con RUC	N° establecimientos A y B registrados en la DIRCETUR
44	334	1336	47	47	

Fotografías.



Carlos Junior Coral Vargas
Subgerente de Turismo de la
Municipalidad Provincial de Lamas



**Museo Chanka y de la
diversidad Lamista**



Intercambio Cultural de niñas del Barrio Wayku y turista.



Tienda de Artesanía PUNKUREQ

Barrio Wayku



Danzantes del Barrio Wyaku



Encuesta a turista nacional en el Barrio Wyaku