



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
Y HOTELERÍA**

“Gestión sostenible en actividades turísticas de la zona monumental del Callao - 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Damian Pimentel, Paola Jibnea (ORCID: 0000-0002-3403-5573)

ASESORA:

Mg. Gamarra Orellana, Nora Isabel (ORCID: 0000-0003-2173-556X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres:

Norma y Juan, por desde muy niña formarme en valores y desarrollar en mí la superación, verdad y conocimiento. Gracias amados padres, por enseñarme a ser una persona íntegra. Esto es fruto de toda la determinación, esfuerzo y cariño que volcaron en mi formación como ser humano y profesional. Muchas gracias.

Agradecimiento

En primera quiero agradecer sinceramente a mi asesora la Mg. Nora Gamarra por su gran apoyo durante el desarrollo de esta investigación, estoy segura que sin su apoyo no hubiera podido realizar mi investigación de manera deseada.

Segundo a mis padres, sobre todo a mi madre que estuvo conmigo apoyándome durante todo el proceso y me dio las fuerzas para no rendirme.

Tercero a los pobladores de la zona monumental del Callao que fueron muy abiertos a responder las preguntas, en especial al personal de la municipalidad que me atendieron muy cálidamente y me brindaron la información necesaria para mi investigación.

Muchas gracias a todos.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

Yo, Paola Jibnea Damian Pimentel, con DNI N° 72531890, 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 el presente proyecto de 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.

Callao, 07 de noviembre del 2019



Paola Jibnea Damian Pimentel

ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
2.2. Escenario de estudio	18
2.3. Participantes.....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de información	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados.....	21
3.1. Aspecto económico.....	21
3.2. Aspecto ambiental.....	23
3.3. Aspecto socio-cultural.....	24
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	32
VI. Recomendaciones.....	33
Referencias	34
Anexos	39

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo describir la gestión sostenible en actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao.

Sobre el diseño de la investigación, se centra en un enfoque cualitativo de nivel descriptivo, teniendo como diseño de investigación el estudio de caso. Debido a la metodología empleada se realizó un arduo trabajo de campo con la participación de 15 personas entrevistadas a profundidad, entre las que destacan los funcionarios del área turística de la Municipalidad del Callao, actores con conocimientos sólidos en el sector turístico, así como pobladores de la misma localidad.

Con esta investigación se concluyó que a pesar de ser perceptible el esfuerzo de la municipalidad por implementar medidas de sostenibilidad en las actividades turísticas de la zona, los avances todavía son pequeños ya que es una nueva gestión que sólo lleva meses al mando, se espera que los planes continúen y se concreten para que aumente la afluencia de turistas de manera responsable.

Es por ello que será importante concretar proyectos turísticos y crear sesiones con entidades privadas y públicas para así contar con el apoyo financiero suficiente para la creación de proyectos turísticos que generen empleos que involucren a la comunidad y por consiguiente más aumento en la economía de muchos hogares de la localidad.

Palabras claves: Gestión sostenible, Desarrollo turístico, Inversión, Conservación

ABSTRACT

This research aims to describe the sustainable management of tourist activities in the Monumental Zone of Callao.

Regarding the research design, it focuses on a descriptive level qualitative approach, having the case study as the research design. Due to the methodology used, an arduous field work was carried out with the participation of 15 people interviewed in depth, among which the officials of the tourist area of the Municipality of Callao, actors with solid knowledge in the tourism sector, as well as residents of the same locality.

With this investigation it was concluded that despite the perceptible effort of the municipality to implement sustainability measures in the tourist activities of the area, the progress is still small since it is a new management that only takes months in command, it is expected that the plans continue and take shape so that the influx of tourists in a responsible way increases.

That is why it will be important to specify tourism projects and create sessions with private and public entities in order to have sufficient financial support for the creation of tourism projects that generate jobs that involve the community and therefore further increase in the economy of many households. of the locality.

Keywords: Sustainable management, Tourism development, Investment, Conservation

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe una gran problemática respecto a la gestión sostenible en cualquier tipo de actividad, principalmente la que involucra actividades turísticas en distintas partes del mundo, ya que esta siempre traerá consigo repercusiones tanto negativas como positivas. Involucra diversos agentes que están en contacto directo con patrimonios, zonas naturales, grupos culturales y siempre habrá algún tipo de daño directo o indirecto queramos o no, es por eso que a través de los años se ha buscado encontrar un balance entre las actividades realizadas por el hombre y la sostenibilidad de estas.

Hosteltur (2016, párr.1) Costa Rica con el paso del tiempo ha sabido diferenciarse y ha logrado ser reconocido en todo el mundo como uno de los principales destinos turísticos sostenibles. En él se encuentran más del 5% de la biodiversidad planetaria y más del 25% de su superficie está protegida. Tuvo como meta, lograr obtener toda la energía eléctrica sin perjudicar su medio, logrando conseguirlo ya que ahora produce el 100% de su electricidad con fuentes renovables.

Según un estudio CEPAL (2018, p.5) el gasto utilizado en medidas de protección ambiental de Costa Rica fue de 55.932 millones de colones en el año 2015, cifra que corresponde a un 0,19% del PIB y a 11.575 colones per cápita. Esto es un de las tantas razones por las que se considera a Costa Rica un país verde, tienen como objetivo hacer de la sustentabilidad la base de su tipo de turismo.

Ocana (2018, párr.2) nos dice que este cambio inició a partir que se decide utilizar ciertos recursos naturales de la zona considerándolo un valor de suma importancia dentro de su economía y a su vez crear la Certificación para la Sostenibilidad Turística. Los hoteles fueron uno de los primeros en conseguirla, al igual que otros sectores, como el de restaurante, inclusive las empresas de renta de autos se sumaron rápidamente.

En Perú, el turismo ha sido una pieza clave en el desarrollo de diferentes localidades, lamentablemente se dejó de lado la sustentabilidad de las actividades propias, aumentando a

través de los años y debemos aprovecharlo como una oportunidad para posicionar al Perú como principal destino turístico sin dejar de lado la importancia de desarrollar un turismo sostenible. Se podrá utilizar como una herramienta para luchar contra la pobreza, contribuir a crecimiento económico local, proteger el medioambiente y mejorar la calidad de vida en cada una de las comunidades receptoras.

El desarrollo del turismo no sólo significa poner en valor recursos turísticos y destinos con potencial sino también la formación adecuada de profesionales que puedan formar parte de la gestión y posean los conocimientos necesarios sobre el sector, las prácticas delegadas a los futuros profesionales son claves para determinar el éxito. Lo recomendable en el caso peruano es poner énfasis en el ámbito laboral para analizar los recursos humanos que están formando parte del rubro turístico para asegurar la calidad de la gestión.

Afortunadamente ha habido empresas responsables que han sabido equilibrar los servicios y/o actividades que ofrecen con la sostenibilidad. Un ejemplo es la eco gestión en las cadenas hoteleras 4 estrellas de Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en Puno, crearon políticas tales como disminuir la energía eléctrica y el agua, utilizar productos de limpieza que sean amigables con el medio ambiente y reciclar los desechos que son generados en esta área.

La zona del Callao es considerada como la ciudad portuaria con mayores atractivos turísticos, posee una gran diversidad de riqueza natural, cultural y gastronómica. Cuenta con bellas estructuras arquitectónicas de origen Colonial y Republicano que captan la atención del turista no sólo por su estado de conservación si no por toda la historia que conlleva. Además de ello, también cuenta con hermosas playas que atraen un número elevado de turistas al año interesados en el surf, buceo, navegar, pesca, entre otro tipo de actividades. Es una valiosa oportunidad para conocer y vivir la historia.

A pesar de todo ello, aún se puede notar que hay una deficiencia en cuanto al desarrollo de estrategias para poner en marcha un plan de desarrollo sostenible en la realización de todas estas actividades. Tienen los recursos, pero aún no lo saben aprovechar

en cuanto a factores económicos se refiere, el desempleo tiene un papel importante en el estancamiento del desarrollo de la ciudad, es causa de un deficiente sistema de educación y en muchos casos genera la delincuencia. Por otro lado, partiendo del enfoque ambiental, el Callao cuenta con un plan de acción para mitigar los efectos de contaminación, sin embargo, la falta de conciencia ambiental sigue siendo un detonante para la contaminación de zonas marinas y urbanas.

Para finalizar el Callao no puede hablar de una cultura sostenible ya que no se han tomado medidas para que esto ocurra, empezando desde su sociedad con muy poca conciencia cultural de lo que los representa como región, no saben aprovechar los recursos y no le dan valor. Falta que las mismas autoridades tomen cartas en el asunto y empiecen a trabajar de a poco con proyectos pequeños en las escuelas que garanticen la formación de una nueva sociedad más consciente del daño generado por sus actividades y como este a la larga les afecta a ellos como pobladores de la zona. No ayuda al crecimiento económico del puerto tan rico en cultura e historia.

Para la presente investigación se tomó en cuenta una serie de antecedentes que permiten contrastar argumentos sólidos. Por ello, Félix (2016, p.5) en su tesis denominada Planificación y gestión sostenible del turismo en Espacios Naturales Protegidos: Formulación de una propuesta para la Laguna y Arenal de Valdoviño. Para optar el grado de doctor en dirección y planificación del turismo, Universidad de la Coruña, España. El autor tiene como objetivo general presentar una propuesta de gestión sostenible del turismo para el humedal protegido Laguna y Arenal de Valdoviño, la investigación fue de tipo cualitativos y cuantitativos, la muestra fue de 10 entrevistas a profundidad a diferentes agentes implicados directa o indirectamente en la gestión y conservación del ENP. Tuvo como conclusión coincidir en que se necesita más con un enfoque de demanda, en el sentido de mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción directamente vinculados con la experiencia turística de los visitantes del ENP.

Sánchez (2014, p.6) en su tesis denominada Modelo de gestión sustentable para unidades familiares rurales. Para optar el grado de maestra en administración, Instituto

Politécnico Nacional, México. La autora tiene como objetivo diseñar una propuesta de modelo de gestión sustentable para unidades familiares, basado en buenas prácticas de producción y apoyado en herramientas y estrategias con perspectivas sustentables para impactar de forma social, económica, y ambiental de las unidades a través de adaptar sus condiciones actuales, y de esta forma otorgar una oportunidad para aumentar la rentabilidad y los ingresos en las unidades familiares rurales dedicadas a actividades agropecuarias, la investigación se llevó a cabo siguiendo un enfoque cualitativo, iniciando como exploratorio para concluir como descriptivo, con un corte transversal de dos años. La recopilación de información se realizó a lo largo de varias visitas a la unidad familiar, donde se aplicaron entrevistas, encuestas y observación directa. Tuvo como conclusión que un modelo sustentable correctamente aplicado permitirá a la población rural sentirse parte del tejido social no solo como suministro de las grandes ciudades sino como unidades que aportan al desarrollo local, regional y nacional y al cuidado del medio ambiente.

Casas (2013, p.4) en su tesis de doctor en ciencias “El desarrollo turístico en la región Los Frailes-Punta Gorda, México: un estudio sobre sustentabilidad” desarrollada para el Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste. Plantea dentro de sus objetivos: Evaluar los efectos de la actividad turística sobre la condición de aspectos sociales clave: infraestructura, servicios, continuidad de actividades tradicionales y percepción de la comunidad, así como también evaluar los efectos de la actividad turística sobre aspectos económicos clave: empleos, niveles de pobreza e ingresos de la comunidad local. Para ello empleó distintas herramientas cualitativas como el estudio de casos, entrevistas y observación. Los resultados mostraron que el turismo en la zona se encontraba en una fase temprana, a la vez, existía pérdida de vegetación, así como infraestructura que alteraba el paisaje, asimismo, se evidenció que el turismo si bien genero crecimiento económico a través del incremento de la empleabilidad, también alteró las tradiciones y ocasionó impactos menores en el medio ambiente. Llegando a la conclusión de que el turismo genera un desarrollo significativo más no sustentable en las comunidades estudiadas, recomendando, entre otras cosas, desarrollar planes de desarrollo sostenible para asegurar la sustentabilidad del destino.

Martinez (2018, p.5) in her thesis called *Demystifying myths the role of tourism as a sustainable development strategy*. To choose the PhD in International Studies of Peace, Conflict, and Development UNESCO Chair of Philosophy for Peace, University Jaume I, Spain. The author has a general object, to analyse the strategic economic viability of sustainable tourism in comparison with the present mass tourism development model (sustainability versus maintainability) through the literature and key informants' perceptions, this study is based on qualitative enquiry, and the population is made up of 60 interviewed. The work has a result; Common pool resources are free of monetary costs. It appears to provoke its unbridled and careless consumption within a short term vision. In so doing, tourism as an industry commits suicide since the loss of the very attractiveness it sells may condemn the business to fade away, forcing to seek other virginal places where to restart the process.

Serafimova (2016, p.6) in her thesis called *Environmental concern and sustainable consumer behavior among Macedonian consumers*. To choose the degree of Master, University of Ljubljana, Slovenia. The author has a general object, determine attitudes towards general environmental issues on Macedonian consumers and to see whether they are willing to change some of their attitudes and purchasing behaviors to help to achieve a small part of the very big and global agenda of sustainability, the research was Theoretical and empirical, The population is made up of a small simple of 15 respondents of different age, gender and educational level. The work has a result; Macedonian consumers are somewhat environmentally concerned. There is a domination of statements of high agreement with a percentage ranging from 68.6% to 88.2% in relation to environmental concerns of the respondents. The most dominant factor in measuring environmental concern was influence of pollution on respondents' personal life.

Ayllon (2018, p.10) en su tesis denominada "Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores-lima. Propuesta de gestión sostenible, 2018". Para optar el grado de académico de maestro en gestión de empresas turísticas y hoteleras, Universidad San Martín de Porres, Perú. La autora tiene como objetivo generar una propuesta de gestión sostenible para un hotel de tres estrellas en el distrito de Miraflores, la investigación fue de

tipo aplicada y contó con una muestra 8 entrevistas a gerentes de los hoteles tres estrellas de los casos mostrados. Se concluyó finalmente, respecto a identificar los criterios de sostenibilidad económica para gestionar un hotel de tres estrellas en la ciudad de Lima, hemos podido observar en líneas generales el alto interés de los encargados de los hoteles objeto del estudio por el tema de la sostenibilidad. Los porcentajes del cuestionario estandarizado así lo muestran.

Sánchez (2016, p.6) En su tesis titulada “Estrategia de gestión del desarrollo turístico sostenible para la prestación de servicios en el centro poblado de Sipán” Para optar el grado de maestra en gestión de empresas turísticas y hoteleras cuya finalidad fue determinar los factores que influyen en el desarrollo de la actividad en Huaca Rajada y Sipán. La metodología utilizada fue de tipo mixta socio crítica y contó con una muestra de 279 pobladores encuestados y entrevistados. Se concluyó que la población no cuenta con mucha información sobre el significado de desarrollo turístico sostenible y aunque quiere formar parte de ello, muchos no cuentan con negocios locales para la prestación de servicios turísticos. Además, la Municipalidad no los involucra en el desarrollo de proyectos relacionados a la actividad. Pese a ello, los pobladores muestran preocupación sobre el desarrollo del turismo y exigen su participación en colaboración con la Municipalidad.

Elias (2018, p.12) en su tesis denominada “Gestión sostenible de los espacios públicos recreativos, percibidos por el poblador del Distrito del Callao - 2018”. Para optar el grado de maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo, Perú. La autora tiene como objetivo describir cómo es la gestión sostenible de los espacios públicos recreativos, percibidos por el poblador del Distrito del Callao - 2018, la investigación fue de tipo cuantitativo y es básica, por lo que se aplicó un diseño descriptivo no experimental, nivel descriptivo y corte transversal, la muestra estuvo constituida por 100ciudadanos seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple. Se concluyó que la población encuestada considero que la Gestión sostenible de los espacios públicos recreativos no era adecuada. No existiendo diferencias en las percepciones, según la edad, sexo y grado de instrucción de los pobladores.

Sánchez (2017, p.6) en su tesis denominada Adaptación de indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos urbanos, estudio de caso: distrito de Miraflores, Lima. Para optar el título de licenciada de turismo sostenible, Universidad Antonio Ruiz de Montoya, Perú. La autora tiene como objetivo conocer el grado de sostenibilidad de la actividad turística en el distrito de Miraflores, a partir del uso de diferentes indicadores, en los diversos sectores que conforman el producto turístico del destino Miraflores. Se realizó un estudio cuantitativo y cualitativo de la información obtenida a través de las herramientas (cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas). Se entrevistó a 400 turistas extranjeros mayores de 18 años. Se concluyó que Miraflores constituye en la actualidad el distrito de mayor desarrollo del turismo en la ciudad de Lima; hay hoteles, restaurantes, museos y zonas de playa, donde se vienen incorporando elementos de sostenibilidad en sus actividades cotidianas, en sentido general detallado en el estudio, se afirma que aún se encuentra en proceso, para convertirse en una actividad turística con rastros integrados y visibles sosteniblemente.

Para profundizar la investigación, es necesario contar con conceptos que construyan una base teórica sólida. Cabe mencionar que en los últimos años se ha hecho gran énfasis en los temas de sostenibilidad, por lo que resulta sustancial definir la gestión sostenible. Según Lárraga, Rivera y Vera (2018, p.47) La gestión se ejecuta teniendo en cuenta las necesidades de todos los involucrados en una determinada localidad, llegando a acuerdos entre todas las partes y estableciendo objetivos que posibiliten el desarrollo colectivo.

Las organizaciones están para establecer objetivos y metas, para su cumplimiento estas elaboraran estrategias, así como planes y proyectos. Es necesaria una adecuada planificación para aplicar de manera óptima cada tarea. Es por ello que definiendo a la gestión de proyectos según Ocaña (2013, p.61) dice que es la asignación de recursos y técnicas para el desarrollo del cumplimiento de actividades que guarden relación a un determinado proyecto.

Como nos menciona el autor la gestión del entorno comunitario para llegar a un turismo sostenible presenta seis pilares: el control del territorio, de los recursos naturales, culturales, económicos, sociales y políticos. El control del territorio viene a partir de los derechos de

los habitantes de una comunidad, a la repartición equitativa del espacio que le corresponde y de los beneficios producto que vienen de sus tierras. El control que tendrán sobre los recursos naturales se va a caracterizar por la valoración de la materia prima de la naturaleza de una comunidad, si los pobladores no quieren la explotación de sus recursos, eso deberá ser respetado por las autoridades que deseen ejecutar algún proyecto.

Según Amoletto (2014, p.21) la gestión también se podrá conceptualizar como la función del gobierno, el término nos ayudará a comprender y analizar la importancia de esta función gestora. Tiene dos aspectos complementarios: La conducción, busca desde una perspectiva a futuro, el desarrollo. La dirección también nos ayudara a permitir determinar y poder administrar los recursos para su posterior utilización, así como la de gestionar las tareas del personal. Un factor que será importante dentro de la gestión, será el liderazgo, que va a permitir a la organización dentro de en un determinado grupo participativo que estén motivados por una persona que refleje su visión como equipo.

Según la Organización Mundial del Turismo – OMT el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales (2007).

Tomando en cuenta que el turismo es un fenómeno social en el cual los individuos buscan realizar actividades fuera de lo que harían en su vida cotidiana. También, es importante recordar que el turismo es una fuente importante de ingresos para muchas comunidades en las que esta actividad se realiza, ya sea en negocios dedicados directamente a satisfacer las necesidades de los turistas como también en muchos negocios que están ligados o son complementarios a lo dicho anterior mente.

En el caso de la zona monumental del Callao, esta se encuentra en una ubicación a ser explotada, dada su cercanía al puerto, malecones, su centro histórico, casonas antiguas, balcones coloniales, monumentos olvidados y lugar gastronómico potencial. Todas de

interesante atractivo cultural e histórico como también por la diversidad de actividades que se es posible realizar.

Para desarrollar un producto turístico adecuado y sostenible con una adecuada gestión tomando en cuenta la realidad del Callao, hay que reconocer a qué o a cuáles categorías y tipos de actividad turística corresponden los atractivos ubicado en los alrededores de la zona.

Para Esteve y Fuentes (2006, p.13) los destinos turísticos son espacios geográficos que tienen los atractivos y características singulares para despertar la motivación de turistas y visitantes, dicha motivación puede estar regida por diferentes fines tales como, recreación, ocio, necesidad de tener más fama por haber visitado un destino, producto del comentario de familiares y amigos; entre otros.

En los últimos años la importancia del termino destino turístico ha tomado mayor relevancia, esto a causa de la preocupación de parte de los gestores turísticos por la administración y planificación eficiente de los destinos. Será importante conocer el concepto de destino. Sancho (1998, p.27) lo define al destino turístico como el espacio que posee los productos turísticos que incentiva a el desplazamiento de los turistas, este espacio determina la experiencia de la visita y será el principal objetivo de los visitantes.

Asimismo Pulido y Pulido (2014, p.699) nos dice que la gestión del destino turístico surge a raíz de un estudio detallado del territorio, que nos ayudará a conocer cuál es la realidad inicial, la finalidad será establecer de manera concreta y lo más precisa posible, cuáles van a ser las distintas estrategias y objetivos a seguir, recolectando entre otros datos, la identificación y caracterización de los factores se van a formar parte de la investigación, aplicándose luego una estructura formal de participación en ella estarán todos los factores importantes para la formulación de estrategias y programas a desarrollar.

Según la ONU (1987) el desarrollo sostenible será la satisfacción de las necesidades presentes sin generar perjuicio a las generaciones futuras. Todo esto avalado bajo los principios del desarrollo económico, el social y la protección del medio ambiente. Desarrollo

Sostenible no es una opción, es el único camino que va a permitir a la humanidad compartir una vida decente en este planeta.

Bifani (1999, p.108) nos dice que el concepto de desarrollo sostenible es la íntima, inevitable y mutua interdependencia entre el sistema natural y el desarrollo. El primero va a ser la base de todo progreso y bienestar social que proporciona los recursos para su logro, es el crecimiento de la economía el que provee los medios financieros, científicos, técnicos y organizacionales que permitirán la utilización racional y eficiente del sistema natural, así como su preservación.

El concepto de desarrollo sostenible implica límites más no límites completos, sino limitaciones que se imponen a los recursos del medio ambiente, así como al estado actual de la tecnología y la organización social como la capacidad de la biósfera de absorber los efectos de las actividades humanas, pero tanto la tecnología como la organización social pueden ser ordenadas y mejoradas de una forma que abran el camino a una nueva era de crecimiento económico Gudynas (2003, p.47).

Se llamará desarrollo sostenible, a aquel tipo de desarrollo que será capacidad de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Una actividad sostenible es aquella que se podrá conservar a futuro, como, por ejemplo: cortar árboles dentro de un bosque asegurando la repoblación se toma como una actividad sostenible. Por otro lado, el consumir petróleo no es sostenible con los conocimientos que tenemos actualmente, ya que lastimosamente no se conoce todavía ningún sistema para crear petróleo a partir de la biomasa. Hay que estar informados que una buena parte de las actividades humanas no son sostenibles a medio y largo plazo Velazco (2013, párr.1).

Según Gallopín, el desarrollo sostenible no es lo mismo que la sostenibilidad, lo decimos porque la palabra desarrollo va a aplicar a la idea de cambio, de cambio gradual y direccional, el desarrollo no es necesariamente crecimiento cuantitativo. Las fuentes de renovación son a menudo específicas dependiendo del sistema de que se trate, la renovación

de los bosques tropicales húmedos va a depender de que se conserve el sotobosque, y en el caso del gran número de sistemas sociales. Las fuentes de renovación radican en el capital social y natural, que se aplicará o se tratará de aplicar al mantenimiento de una situación existente o de un estado de un sistema (2003, p.21).

Por ello, se tratará sus tres pilares sostenibles uno de los cuales es la gestión medio ambiental Rayén (2001, p.39), nos dice que cuando se está hablando de sostenibilidad ambiental se hace referencia a que las relaciones establecidas con el medio ambiente no lleven consigo la destrucción del mismo, estas relaciones deberán ser sostenible y perdurables a largo plazo. Es por eso que, afirmar que una actividad será sostenible ambientalmente, es lo mismo que decir que esa actividad tendrá un impacto suficientemente pequeño en el medio ambiente no suponer que se está degradando el mismo, de una perspectiva de los recursos naturales, ya sean enfocados a la conservación del agua, riqueza, la calidad del suelo y diversidad vegetal y animal.

Pardelas y Padín (2014, p.110) Se puede observar en estos últimos años muy fácilmente la demanda de productos correspondientes a temas ambientales y/o ecológicos, y el turismo no puede dejar de ser ajeno a este cambio. La naturaleza se ha convertido en uno de los atractivos más importantes del turismo. Pero esto no será suficiente para asegurar la conservación y preservación del medio con este nuevo interés de parte de la demanda y para que se pueda dar la actividad a largo plazo, será de suma importancia poseerla. Teniendo esta visión en mente se hace más clara la interdependencia que existe entre la gestión ambiental y las actividades turísticas.

Rayén (2001, p.69) Cuando se está hablando de sostenibilidad social se pondrá el enfoque sostenible dentro de la forma de vida de un determinado grupo social en particular. Este tipo de sostenibilidad es sumamente importante en caso de pueblos y sectores sociales que cuentan lamentablemente con una situación de desprotección o desventaja con respecto a las demás. Su principal objetivo será la de garantizar que dichas actividades humanas se puedan lograr desarrollar de tal forma que no destruyan a las comunidades humanas, lo que garantiza su perdurabilidad de sus estilos de vida a largo plazo.

El caso del mundo agrícola y la artesanía son actividades humanas que están conectadas directamente a las comunidades rurales que constituyen una riqueza inmaterial de sumo valor social. Cuando se establece una relación con dichas comunidades, lo correcto sería hacerlo de esto un enfoque de sostenibilidad social para que puedan perdurar.

Quintero (2017, párr.4) nos dice que un modelo de sostenibilidad sociocultural de desarrollo del turismo deberá de estar acorde tanto a los valores como a la cultura del territorio, llegando a fortalecer así la identidad del mismo. Un modelo de esta índole implicará de manera imprescindible a la solidaridad, el respeto mutuo y la participación de la sociedad y de todos los agentes públicos y privados implicados en el proceso.

Satisfaciendo las necesidades del presente se podrá fomentar una actividad económica que abastezca los bienes necesarios para la población mundial. La comisión destacó que las necesidades básicas de los más pobres del mundo son a los que se debe dar una atención mayor prioritaria.

Según Fernández (2016, p.24) La sostenibilidad económica busca impulsar el crecimiento de la población mundial. Va a significar que nuestras generaciones futuras sean más ricas, tengan una mayor renta per cápita y calidad de vida. Un comportamiento sostenible conllevara desde el punto de vista económico en la creación de valor.

Reduciendo los efectos negativos de la actividad económica y satisfaciendo las necesidades de las futuras generaciones que trae la actividad económica, ya sea tanto en el consumo de recursos, así como también en la generación de residuos, y así sean soportables para las próximas generaciones Barrios (2010, párr.23).

Por otro lado, la OMT (2007) entiende al turismo sostenible como una vía hacia la gestión de los recursos de forma que se pueda satisfacer las necesidades sociales, económicas y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

El control del territorio parte de los derechos de los pobladores a la repartición equitativa del espacio que le corresponde, así como de los beneficios producto de sus tierras. El control sobre los recursos naturales se caracteriza por la valoración de la materia prima de la naturaleza que posee una comunidad, si los pobladores no desean la explotación de los recursos, eso debe ser respetado por las autoridades que deseen ejecutar algún proyecto.

Según Monsalve y Hernández, el turismo sostenible promueve la cohesión con los sectores agrícolas y el industrial, los que gracias al crecimiento de su producción obviamente se han visto beneficiados positivamente para llenar las expectativas dentro del mercado, lo cual va a generar sostenibilidad para una zona específica. necesitará fortalecerse con los grupos empresariales, participación de los ciudadanos además de gubernamentales y de instituciones de educación. Estas serán las que soporten la formación integral en todos los niveles que van a permitirán la elaboración de un destino turístico sostenible (2015, párr.9).

El desarrollo turístico sostenible Crosby y Moreda (1996, p.58) hace referencia a un desarrollo que no genere el deterioro y agotamiento de los recursos. Es una forma de turismo que es común diseñar intentando asegurar su permanencia a largo plazo, tratando de integrar a la comunidad local en el proyecto turístico. Se va a definir como el conjunto de actuaciones destinadas a garantizar la conservación de la diversidad de los recursos naturales, la autenticidad cultural y la rentabilidad de la actividad turística en el destino.

La Zona Monumental del Callao, hace referencia a un conjunto de recursos reconocidos como Patrimonio Cultural de la Nación desde 1972. Ubicada en el distrito de Callao, posee un valor cultural plasmado en las zonas poseedoras de la historia de la ciudad portuaria. Dichas zonas son consideradas recursos potenciales para la actividad turística y han logrado la atracción de turistas, se caracteriza por la belleza de sus edificaciones arquitectónicas que relatan la época Colonial y Republicana. Las edificaciones son de tipo militar como la Fortaleza del Real Felipe, escenario de una serie de acontecimientos históricos la Guerra del Pacífico; aunque inicialmente fue construida con el objetivo de proteger al puerto de ataques piratas. También, edificaciones religiosas como la Iglesia

Matriz con un estilo neoclásico y según relatos albergaba los restos de dos santos: San Judas y San Simón.

Entre sus principales atractivos se encuentra el Museo Naval del Callao, es el único lugar que alberga materiales reales y personales del héroe Miguel Grau, además de otros objetos característicos de los combates de la historia chalaca. También, el Museo Abtao ubicado en lo que antiguamente fue un submarino real de combate. Por otro lado, el pintoresco Barrio de Chucuito también forma parte de los recorridos turísticos.

El Centro Histórico muestra una variedad de casonas y plazas tales como Grau, Independencia, Santa Rosa y José Gálvez; las mismas que cuentan con monumentos históricos que reflejan momentos importantes del pueblo chalaco. Desde hace algunos años se han ido promocionando circuitos turísticos para conocer la historia del Callao mediante la visita a su Zona Monumental, en donde se puede conocer la arquitectura e historia de las edificaciones.

A través del tiempo diferentes instituciones han tratado de crear planes para una mejora de la zona partiendo como una iniciativa para poner en valor el contexto histórico y cultural del primer puerto del Callao, alumnos del curso de Proyectos Interdisciplinario, que se encuentra integrado por todas las carreras de la Universidad de Ciencias y Artes de América Latina - UCAL, distribuyen postales por las calles de Lima, buscando promocionar el turismo, el arte, la cultura así como la gastronomía en el Callao Monumental. La zona denominada “Callao Monumental” está compuesto por el Real Felipe y la Plaza Grau, lugar en el que más de 86 estructuras se han declarado Patrimonio Nacional por su antigüedad y valor histórico (UCAL, 2015, párr.3).

La presente investigación surge para responder la siguiente interrogante:

¿Cómo es la gestión sostenible en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao?

Asimismo, es necesario desarrollar una serie de preguntas específicas:

¿Cómo es el aspecto económico en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao?

¿Cómo es el aspecto ambiental en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao?

¿Cómo es el aspecto socio-cultural en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao?

La gestión sostenible en el sector turístico es ejercida por una serie de actores que pueden ser las entidades públicas como la Municipalidad; el sector privado, las empresas del sector tales como agencias de viaje, restaurantes, establecimientos de hospedaje; también la población local, entre otros. Dichos actores intervienen de una u otra manera en el desarrollo del sector y se ven afectados de manera positiva o negativa, es por ello que el objetivo es la unificación de todos ellos para llevar a cabo una planeación estratégica que propicie una mejora del sector; las nuevas ideas para proyectos son resultado de ello. Además, es un factor importante para generar competitividad en un determinado destino.

La presente investigación servirá para evaluar la situación actual de la gestión sostenible en actividades turísticas en la Zona Monumental del Callao, evaluando la gestión ejercida por la Municipalidad de la provincia constitucional del Callao y describiendo las acciones ejercidas para el desarrollo turístico de la localidad, teniendo en cuenta la participación de todos los actores involucrados en el sector. El conocimiento sobre la planificación, conservación, desarrollo de proyectos, estrategias de promoción e involucramiento de los stakeholders turísticos permitirá comprender la importancia de la gestión eficiente para propiciar una mejora y control del turismo en un determinado destino.

El trabajo presentado también responde a las necesidades actuales de la población que se siente perjudicada con la actual gestión turística sostenible en la localidad de Callao Cercado, pese a contar con diferentes atractivos con potencial turístico, aún se puede notar claramente una deficiente gestión sostenible. La mejora de ello puede asegurar el desarrollo local, también la diversificación de la oferta como resultado de las nuevas ideas por parte de todos los actores

implicados, la generación de trabajo en el caso de contratación de personal realmente capacitado en el sector para su desempeño en las entidades públicas que actualmente carece de profesionales para el apoyo en el sector. Además, el aprovechamiento del patrimonio cultural sin generar impactos negativos para las generaciones futuras.

Teniendo en cuenta la problemática percibida, la presente investigación tiene como objetivo general: Describir la gestión sostenible en actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao, 2019

Asimismo, se desglosan diferentes objetivos, tales como:

describir el aspecto económico en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao,
describir el aspecto ambiental en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao,
describir el aspecto socio-cultural en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se basó en un tipo de enfoque cualitativo porque pretende describir los factores relacionados a la problemática de la gestión sostenible en actividades turísticas de una determinada localidad y los resultados serán obtenidos mediante entrevistas a individuos involucrados en dicha actividad.

Como menciona Bernal (2010, p.87) la investigación cualitativa se enfoca en el conocimiento sobre casos específicos, sin tener en cuenta datos cuantificables sino factores que permitan profundizar y describir situaciones siguiendo la percepción de actores o elementos involucrados dentro del contexto estudiado.

Por ello, la investigación fue descriptiva ya que se enfocó principalmente en describir los factores que influyen en la gestión sostenible en actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao.

Según Rodríguez (2005, p.24) a través de la investigación descriptiva se realiza una visión del funcionamiento de un fenómeno o realidad teniendo en cuenta registro, evaluación y análisis del mismo, ofreciendo una interpretación de la situación.

Además, se eligió usar el diseño estudio de caso. Según Vargas (2009, p.64), los estudios de caso no se limitan al estudio de personas, sino al estudio de situaciones o factores que pueden ser determinantes en el desarrollo de una problemática. El objeto de estudio puede estar enfocado en un grupo de personas, organización, familia, entre otros. Puede significar una sugerencia para otras acciones o investigaciones.

Siendo así el diseño de la presente investigación un estudio de caso por lo que se realizó una indagación profunda para conocer cómo es la gestión sostenible en las actividades turísticas en la Zona Monumental del Callao teniendo en cuenta las versiones de los funcionarios del área de turismo de la Municipalidad y los diferentes actores del sector.

2.2. Escenario de estudio

Las entrevistas se realizaron en la Zona Monumental del Callao ubicada en el distrito del Callao, comprendida entre los Jirones Bolivia, Castilla, Miller, Daniel Nieto y Avenida Sáenz Peña, reúne los principales monumentos históricos del pueblo chalaco.

Debido a su amplitud resulta una zona de fácil acceso. Sin embargo, la seguridad supone una dificultad para el flujo de turistas. Los pobladores en su mayoría nativos de la localidad, con un promedio máximo de 80 años de edad, se dedican principalmente a negocios locales o fuera de la región; la población está conformada principalmente por familias que se desarrollan en un segmento socioeconómico medio.

2.3. Participantes

Para el presente trabajo de investigación se contó con la participación de los individuos involucrados en la gestión sostenible turística de la zona monumental del Callao, todos mantienen un rango de edad entre los 28 y 55 años de edad. En su mayoría, con conocimientos en el sector turismo. Dentro del grupo podremos identificar personal encargado del área de turismo de la Municipalidad Provincial del Callao, quienes cumplen sus labores en el Centro Cultural Juvenil Alejandro Miró Quesada, dentro de la Gerencia de Educación, Cultura y Turismo que forma parte de la Gerencia de Servicios Sociales y Culturales.

Además, se entrevistó a la asistente de administración, asistente de gestión cultural y guía turística, quienes forman parte de la iniciativa “Monumental Callao” a cargo de la entidad privada Fugaz, uno de los proyectos más importantes de la localidad. Asimismo, al personal de la Policía Nacional de Turismo, guías turísticos que ofrecen recorridos entre los principales atractivos de la zona y personas encargadas del módulo de atención turística.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se usó un guion de entrevista dirigidas a personas que están informadas o que tengan algún conocimiento sobre los aspectos de sostenibilidad turística de la zona, brindando información real.

Se utilizó el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia. En esta técnica se selecciona los sujetos por las ventajas que significan para la investigación. (Otzen & Manterola, 2017, p.89)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.51) en las investigaciones cualitativas la elección de la muestra no depende de la probabilidad sino de características específicas buscadas. La elección debe de responder a criterios preestablecidos por el investigador, los cuales se respaldan en el conocimiento teórico de las variables a observar como del espacio en el cual se desarrollará el estudio.

Por lo dicho anteriormente, será necesario establecer criterios de inclusión como de exclusión. En los que se pueda notar que los sujetos de estudio resultan convenientes al objeto de la investigación y, además, por accesibilidad y proximidad facilitan la recolección de información y validación de las dimensiones del estudio. Estos criterios, tal como el planteamiento del problema de la investigación, no son rígidos, por lo que al momento de realizarse el trabajo de campo estos pueden variar de acuerdo al contexto y las situaciones que se presenten.

2.5. Procedimiento

Teniendo presente los objetivos de la investigación, se procedió a saludar al entrevistado y explicarle o recordarle el motivo de la entrevista. Se realizó también una breve explicación de los objetivos de la investigación.

Se le explicó al entrevistado de que tratará la entrevista y la metodología a seguir. Se le solicitó consentimiento a ser grabado en audio o video, así como del uso de su imagen y/ o voz en la investigación. Además, se le indicó que tiene derecho a retirar declaraciones que considere sensibles.

A continuación, se procedió con el desarrollo de las preguntas guía. Se compartió percepciones con el entrevistado para que este resuelva interrogantes que puedan surgir en el investigador, ya sea de la entrevista como también de la observación y el trabajo documental realizado previamente. Se solicitó al entrevistado sus comentarios o apreciaciones finales, sobre la entrevista o algún punto que considere reforzar.

Las preguntas hechas respondieron al problema general y específicos de la investigación buscando conocer la situación real de la población de la Zona Monumental del Callao y obtener alguna información adicional que nos ayude a comprender tanto la percepción de los pobladores como la realidad de la gestión sostenible turística.

2.6. Método de análisis de información

Los resultados obtenidos en la investigación a través de la interpretación y análisis de las entrevistas, se hizo teniendo en cuenta las categorías.

Acabada la recolección de datos, se procedió con la triangulación de la misma. Esta etapa, característica de las investigaciones cualitativas, consiste en la triangulación de los datos obtenidos. En ella se buscan las similitudes en la información recogida, para que en base a estas se pueda realizar el análisis crítico que finalmente nos ayudará en las conclusiones de la investigación. La incongruencia en los hallazgos, no disminuye la credibilidad de las interpretaciones, sino que, sugieren nuevos análisis a realizarse en futuras investigaciones.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación contó con un consentimiento informado para los individuos participantes durante el proceso de entrevista para la recolección de información.

Teniendo en cuenta a Noreña, et al, (2012, p.264), la investigación cualitativa debe hacerse haciendo énfasis en la apropiada recolección de datos, enfocándose en el bienestar de los involucrados por encima del beneficio causado por los fines científicos o académicos. Por ello, es necesaria la moral y ética durante el desarrollo del proyecto.

Según la RAE, la ética es el “conjunto de normas morales que rigen la conducta en cualquier ámbito de la vida”. Es por ello que, en el caso de esta investigación, la ética de la misma recae en el investigador. El cuál deberá considerar, no solo sus construcciones morales, sino también las construcciones sociales de moralidad, al tratarse de una investigación de carácter social.

III. RESULTADOS

En esta parte de la investigación se analizó los resultados de las entrevistas realizadas en la Zona monumental del Callao a los pobladores del lugar y a los agentes involucrados para así poder responder a las preguntas de la investigación.

3.1. Aspecto económico

En este punto estaremos analizando las respuestas de los entrevistados sobre temas cómo la generación de empleos que deja el turismo y como este ayuda al aumento de la economía de la zona, así como saber cuáles son los proyectos que tienen tanto empresas privadas como de la misma municipalidad.

3.1.1. Empleabilidad

Los empleos generados por el turismo son una parte muy importante para el aumento de la economía de la zona, ayuda a que los mismos pobladores puedan progresar y salir adelante, siendo una ayuda para las muchas familias necesitadas.

De acuerdo con las entrevistas realizadas a los pobladores de la zona el aumento de turistas ha hecho que sus pequeños negocios tengan mayor afluencia y que se hagan más populares no sólo en la zona, si no, en otros lugares ya que muchas veces personas de otros distritos van hasta el mismo lugar recomendado por algún conocido. Aquí también incluimos a algunos vendedores ambulantes que formalmente con ayuda de la municipalidad han creado un sindicato de vendedores de golosinas apoyados por la municipalidad siguiendo las normas establecidas para así no tener problemas por el miedo a que los saquen de sus lugares y le decomisen sus productos. Los puedes diferenciar porque están con sus chalecos celestes señalando a que sindicato pertenecen, generalmente están presentes en los alrededores de los atractivos turísticos de la Zona Monumental del Callao.

Una vendedora de la zona nos dice, “Ahora me siento más segura y sin miedo a que me puedan botar con mis cosas, porque ahora ya estamos bajo el cuidado de la municipalidad, también nos brindan seguridad que es lo más importante para nosotros.” (Sra. Tereza Abanto Quispe, Miembro del sindicato de vendedores de golosinas)

3.1.2. Inversión

Las inversiones, tanto públicas como privadas, serán una parte muy importante para el mantenimiento de la economía de la zona ya que es gracias a estas empresas o entidades que se van a poder llevar a cabo diferentes proyectos que al final ayudaran a la llegada de más turistas a la zona. De parte de la municipalidad también será importante su colaboración y la facilitación de estas iniciativas.

“Los privados vienen a la municipalidad y también se llevan una sorpresa porque indican que en tantos años no se les ha abierto las puertas al menos para escucharlos y darles una solución a sus propuestas en el caso del sector privado nos hemos comunicado con la asociación de lancheros en plaza Grau que son los que brindan los paseos cortos a la punta y también los operadores marítimos que operan las islas palomino ya que básicamente no había un orden ni una fiscalización dentro de todo este ámbito de la plaza Grau.” (Carlos Pomarica Rodríguez, Especialista en turismo de la Municipalidad del Callao)

“Desde abril de este año habilitamos un modo turístico que se puede observar ahorita en plaza Grau donde nosotros mismos nos encargamos de orientar a las personas de que tienen que contratar servicios formales, les enseñamos donde encontrarlos, le enseñamos básicamente lo que ellos de repente no conocen, lo que poco se propaga, en el callao solamente está promovido algunos atractivos populares, como el real Felipe, la punta y por ahí escuchas islas palominos pero tenemos muchísimo más por ofrecer también callao monumental, la nueva propuesta entre comillas que salió a flote y así muchísimos atractivos más.” (Carlos Pomarica Rodríguez, Especialista en turismo de la Municipalidad del Callao)

En caso del Monumental Callao, el atractivo turístico, es un proyecto que va de la mano de tres entidades: la municipalidad, el ministerio de cultura y el proyecto Fugaz. Además del mantenimiento de algunos balcones coloniales que fueron adoptados por algunas empresas privadas haciendo de la zona más pintoresca, pero lamentablemente hay muchos que están en muy malas condiciones, cayéndose a pedazos y despintados.

3.2. Aspecto ambiental

Se tratará sobre temas que tengan que ver con la conservación de los atractivos turísticos y las medidas que se toman para no dañarlo o en consecuencia prevenir el deterioro de este.

2.2.1. Contaminación

Se puede observar en los alrededores de las zonas turísticas la presencia de desechos, según los pobladores del lugar, “esta muchísimo mejor a lo que estaba hace algunos años, ya que, a pesar de que hay personal de limpieza en las calles esto no se puede percibir ya que a veces no son los turistas los que generan estos desechos si no los mismos vecinos de la zona o los niños que no tienen conciencia ambiental y no saben el daño que generan al arrojar algún desecho al suelo o destruir las plantas.” (José Carlos Manuel Pérez Cabrera, Miembro de la Policía de turismo)

El tipo de contaminación que más afecta a la zona, se puede observar a simple vista al visitar el lugar, es el de arrojamiento de desperdicios en las calles. “Pienso que sería bueno que creen iniciativas en los colegios de manera regular sobre acciones que disminuyan la contaminación en su comunidad, es algo tan simple como educar a los niños desde muy pequeños, también viene de sus hogares muchas veces los padres no nos damos cuenta de nuestros malos hábitos y eso aprenden nuestros niños y no lo puedo negar ya que yo también muchas veces inconscientemente he arrojado basura en la calle.” (Alberto Pazos Cuellar, Poblador de la zona)

2.2.2. Prevención

“La municipalidad se encarga de hacer la limpieza de calles, el recojo a veces de desmonte informal, que a veces vienen y tiran desmonte, el pintado de los parques, mantenimiento de jardines, monumentos, se les da un mantenimiento periódico.” (José Carlos Manuel Pérez Cabrera, Miembro de la Policía de turismo)

Así mismo en este año se capacitó al personal del municipio del Callao para el cuidado del medio ambiente, esta actividad formo parte del programa municipal de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental EDUCCA.

Como parte del programa municipal de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental (EDUCCA) y de la Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos, se capacitó al personal de la Municipalidad Provincial del Callao: serenazgo, parques y jardines, transporte y promotores ambientales comunitarios, con el objetivo que se puedan transmitir a la población chalaca, la cultura ambiental, generando cambios de actitud y la formación de valores ambientales. Esta actividad se llevó a cabo en el Centro Cultural Juvenil “Alejandro Miró Quesada Garland” y estuvo a cargo de la especialista de la dirección de Educación y Ciudadanía Ambiental, Martha Meléndez, donde formuló alternativas para el cuidado de medio ambiente.

“Se trataron temas como la responsabilidad al adquirir una mascota, el no uso de bolsas plásticas, control y prevención de las fuentes de contaminación sonora, los efectos negativos de los residuos sólidos que terminan yendo al mar, entre otros. La municipalidad del Callao, a través de la Gerencia General de Protección del Medio Ambiente, busca fomentar el desarrollo de buenas prácticas ambientales y estilos de vida sostenible, que estén enfocados en el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales responsablemente.”
(Karla Paloma Araujo Martínez, Promotora de turismo en la Municipalidad del Callao)

3.3. Aspecto socio-cultural

Con las preguntas realizadas en esta sección queremos llegar a conocer de qué manera la población se siente involucrada y parte del turismo en su zona, saber si están conscientes de la importancia de un turismo sostenible para que pueda perdurar en el tiempo.

2.2.3. Conservación

“Como una de nuestras competencias que tenemos es promover y conservar las áreas monumentales a través de programas, lo que sucede es que aquí hay una disputa con respecto

a Callao Monumental que tienen que ver actualmente tres personajes: El ministerio de cultura, la municipalidad del Callao y la empresa privada que es Fugaz actualmente, normalmente el ministerio de cultura a través de la dirección del centro de cultura del Callao indican que ellos protegen toda la zona monumental del Callao incluso a través de nosotros tenemos que facilitarles las iniciativas que ellos también propongan ya que ellos a través de su ministerio tienen un equipo técnico más armado, que tal vez la municipalidad puede tener un equipo de desarrollo urbano para poder proteger estas áreas pero a través de ellos no se abastece para toda la región Callao en cambio las direcciones concentradas como el mismo nombre lo indica solamente se abarca en esta zona monumental del Callao, a través de la iniciativa de ellos que es proteger esta zona nosotros también tenemos que darles iniciativas que ellos a través de un presupuesto pero tienen que estar establecidos en un plan, en este plan que se está trabajando para el 2020 ya nos hemos reunido con ellos en varias mesas de trabajo y se va a propiciar para tener esta zona un poco más revaluada. Actualmente en el caso de Fugaz su puesta en valor ha sido muy bueno porque ha traído bastante afluencia de turistas, pero se tiene que tener también un control de parte de la municipalidad para poder intervenir esta zona.” (Carlos Pomarica Rodríguez, Especialista en turismo de la Municipalidad del Callao)

2.2.4. Identidad

“Actualmente se viene realizando el turismo social que lo estamos implementando ya en noviembre lo que sucede es que a través del turismo que hemos tenido solamente ha estado enfocado en escolares, ya se acabó la etapa escolar ahora en noviembre estamos viendo por el tema de turismo social ya que en Callao la zona sur es una zona muy olvidada estas personas no tienen incluso para tener un pasaje para la punta o conocer todo el Callao. Entonces nosotros nos vamos a enfocar más a ellos a través de los comedores populares y los vasos de leche, cada miércoles lo hemos denominado como miércoles del turismo social y estamos yendo a cada vaso de leche y comedor popular a trasladar a todas estas personas para que realicen turismo y se va a programar todo este año hasta que nuevamente inicie la etapa escolar.” (Maritza Lorena Tacza Villarena, Promotora de turismo en la Municipalidad del Callao)

Además , “se realizan convocatorias a las personas del Callao mediante redes sociales por ejemplo: hay veces donde se realizan ferias temáticas o paseos turísticos gratuitos en el mirabús para la población local, más que nada los niños para inculcarles el sentimiento de pertenencia al callao, básicamente tienen que conocer lo que está a su alrededor para que ellos mismo también puedan cuidarlo, también se trabaja con la población, hay eventos o ferias ya sea plaza Grau o la última en plaza casa nave que se tuvo por el día mundial del turismo la población poco a poco se está involucrando en esta actividad ya que aunque parece increíble desconocen del potencial del turismo que tiene el callao y no es su culpa ya que se ha encontrado completamente abandonado el trabajo en la municipalidad a base a este tema y carencia en el área de educación, en el área de cultura y turismo tres áreas de la gerencia que se han enfocado en gestiones anteriores sólo en el deporte, poco en la cultura, poco en la educación y poco en el turismo entonces ahorita ahora lo que estamos haciendo es revalorizar estas áreas.” (Maritza Lorena Tacza Villarena, Promotora de turismo en la Municipalidad del Callao)

IV. DISCUSIÓN

Según lo dicho en mi objetivo general, describir la gestión sostenible en actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao, los resultados arrojaron que, para que las actividades turísticas se puedan mantener en el tiempo y perdurar para las generaciones futuras, se debe de mantener un plan de gestión sostenible adecuado para sus tres pilares. Este será muy importante para los pobladores de la zona ya que a la larga se verán beneficiados positivamente con el incremento de la actividad turística de manera responsable con el medio y su comunidad.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Ramírez (2015, p.14) titulada La gestión del turismo sostenible: el caso español, nos dice que, la sostenibilidad y competitividad deben ir juntos y ser un requisito primordial en los destinos turísticos españoles, no obstante, el turismo solo será sostenible cuando los criterios y directrices de carácter público tengan como objetivo principal un progreso y desarrollo económico general, que respete los límites de explotación de los recursos y sea capaz de satisfacer las necesidades de la sociedad en condiciones equitativas.

Así mismo guarda semejanza por lo dicho por Lárraga, Rivera y Vera. (2018, p.47), que la gestión se ejecuta teniendo en cuenta las necesidades de todos los involucrados en una determinada localidad, llegando a acuerdos entre todas las partes y estableciendo objetivos que posibiliten el desarrollo colectivo.

Por todo esto, diremos que, la gestión sostenible será un agente muy importante en todas las actividades relacionadas con el turismo y para que estas se puedan llevar a cabo se va a necesitar del apoyo de otros agentes, para que una actividad turística se pueda considerar sostenible debe posibilitar el desarrollo y progreso de la comunidad involucrada.

De acuerdo a mi primer objetivo, describir el aspecto económico en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao, según con los resultados nos dice que la generación de empleos derivados del turismo ha sido un aporte muy importante para mejorar los ingresos económicos de muchas familias de la zona, lo cual los mantiene satisfechos y

contentos con la llegada de más turistas por ellos se interesan en las capacitaciones turísticas y en el hecho de formalizarse para dar una buena imagen al turista. Todo esto es ayudado por los nuevos proyectos de inversión financiados por la municipalidad y otras empresas privadas.

Dichos resultados tienen similitud con la investigación de Inostroza (2016, p.24) titulada Turismo sostenible y conflicto por el uso de los recursos Estudio de caso: Patagonia chilena, Región de Aysén, donde nos dice que se requiere aumentar la escala de desarrollo turístico para la generación de empleos, de tal manera que el impacto económico del turismo sea mayor. Si es mayor, probablemente la comunidad local valore más la actividad turística. De esta manera, el turismo aumenta beneficios locales y se potencia en el rol de estrategia de defensa de los recursos. Para aumentar el peso específico del turismo como sector económico, existen dos caminos: aumentar el número de turistas y/o aumentar el gasto de los turistas. El gasto puede aumentar con servicios más sofisticados, por los cuales se cobre más, aumentando el gasto diario. En esta tesis sostenemos que sería un error aumentar la participación económica del turismo solo con una mayor demanda.

Es debido a ello que García (2013, párr.3), nos menciona que la sostenibilidad económica busca impulsar el crecimiento nuestro, lo que significa que las generaciones futuras puedan ser más ricas y a su vez tengan una mayor renta per cápita, así como una mejor calidad de vida. Desde el punto de vista económico un comportamiento sostenible implica crear valor.

Es por ello, que se busca el aumento de turistas por medio de actividades y proyectos turísticos para que así, los ingresos económicos generados por estas puedan ayudar a la población a poder sustentarse ellas mismas y a sus familias, quitando ese resentimiento que muchas veces tienen la población por extraños llegando a su territorio.

Según mi segundo objetivo, describir el aspecto ambiental en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao, los resultados nos dicen que la Municipalidad en conjunto con otras entidades encargadas del cuidado ambiental, están creando programas para los

habitantes de la zona, empezando por los colegios y luego con el personal que se encuentre trabajando en algún tipo de actividad involucrada con el turismo, sobre medidas de protección y cuidado ambiental, ya que como mencionan muchos de los entrevistados, generalmente el mayor responsable de la contaminación en la zona, donde se pudo observar la predominación de: pintas indiscriminadas, daño del patrimonio, arrojado de basura, así como de desechos por parte de sus mascotas, es de parte de los mismo pobladores del lugar más que de los mismos turistas, que parecen tener mayor conciencia ambiental a comparación de la otra parte.

Dichos resultados guardan similitud con la investigación de Félix (2016, p.5) titulada Planificación y gestión sostenible del turismo en Espacios Naturales Protegidos: Formulación de una propuesta para la Laguna y Arenal de Valdoviño, donde nos dice que, la educación ambiental produce efectos positivos en la actividad turística, ayudando a crear hábitos de comportamiento responsable y respetuosos con los recursos y valores naturales influencia de le educación ambiental en la experiencia de los visitantes y posibles líneas de actuación es importante para poder lograr educar en comportamientos sostenibles a los visitantes. Además, en la investigación también se apuntó a la necesidad de que la educación ambiental y la actividad turística, en general, deben orientarse no solo hacia los visitantes si no también y mucho más importante hacia la población local y, en general, hacia todos los agentes implicados en dicha actividad.

Guarda relación con lo indicado por Arriola (2018, p.17), este nos dice que, cuando se está hablando de sostenibilidad ambiental, se hace referencia a que dichas actividades que se establezcan con el medio ambiente no traigan consigo la destrucción del mismo, de modo que, estas actividades, sean sostenibles, es decir, perdurables a largo plazo. De esta forma, decir que una actividad es sostenible ambientalmente hablando, será lo mismo que afirmar que dicha actividad tiene un impacto lo suficientemente pequeño sobre el medioambiente como para no suponer la degradación del mismo, visto desde una perspectiva de los recursos naturales, sean enfocados en la conservación del agua, la calidad del suelo, la riqueza y diversidad animal y vegetal, etcétera.

Por eso mismo, para poder decir que la zona monumental del Callao posee una gestión ambiental sostenible, se debe seguir con los planes de conservación ambiental que se vienen realizando, no dejar de concientizar a la población y agentes sobre su importancia para que sigan perdurando en el tiempo estas actividades que ayudan mucho a la comunidad sin destruir el patrimonio, así el turista se podrá llevar una buena impresión de la cultura ambiental de los pobladores.

En mi tercer objetivo, describir el aspecto socio-cultural en las actividades turísticas de la zona monumental del Callao, los resultados nos dicen que, la comunidad se siente más involucrada e identificada con los recursos así como el patrimonio de la zona, y todo esto se debe a las iniciativas que se están teniendo, al ser esta zona una de las que tienen mayor índice de pobreza, muchas veces la comunidad no tiene los recursos económicos para darse el tiempo de conocer algunos museos o atractivos alrededor que muchas veces no son gratuitos así como los pasajes para su traslado, al darse cuenta de ellos la municipalidad con el apoyo del Mirabus traslada gratuitamente a esta gente a través de comedores populares y vasos de leche, para que así puedan tener la oportunidad de conocer su entorno. No sólo eso, sino también el traslado a los colegios aledaños.

Estos guardan similitud con la investigación de Sánchez (2017, p.6) titulada Adaptación de indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos urbanos, estudio de caso: distrito de Miraflores, Lima, donde nos dice que, en relación a la gestión del museo con la comunidad, destaca el museo Amano, debido a que cuenta con un programa educativo y guarda relación con el currículo escolar. En el año 2015, se desarrolló talleres con los estudiantes del colegio San Silvestre, tuvo como objetivo el de sensibilizar y educar a los alumnos con el conocimiento de la valoración de las técnicas textiles de las antigua culturas precolombinas. Esto fue una experiencia positiva, ya que posiciona al museo con un interés de involucramiento con su entorno local y social.

Tal como nos dice Quintero (2017, párr.4) un modelo de sostenibilidad sociocultural de desarrollo del turismo debe de estar relacionado con los valores y la cultura de la zona, fortaleciendo de esa manera la identidad del mismo. Un modelo de esta condición involucra

de manera imprescindible el respeto mutuo, solidaridad y la participación de la sociedad civil, así como de todos los agentes públicos y privados relacionados en el proceso.

De acuerdo a esto, vemos la importancia de la participación de la sociedad en el desarrollo turístico, la importancia de crear valores en la comunidad para fortalecer la identidad de estas personas. Se puede observar también, la importancia de generar cultura turística desde pequeños a través de los talleres en colegios sobre conciencia turística e identidad.

V. CONCLUSIONES

Referente al objetivo general de la investigación presentada, se puede concluir que a pesar de ser perceptible el esfuerzo de la municipalidad por implementar medidas de sostenibilidad en las actividades turísticas de la zona, los avances todavía son pequeños ya que es una nueva gestión que sólo lleva meses al mando, se espera que los planes continúen y se concreten para que aumente la afluencia de turistas de manera responsable.

Con respecto al aspecto económico en las actividades turísticas en la zona monumental del Callao, el aumento de empleo en la comunidad ha generado un cambio positivo en la economía de muchos hogares aledaños, la municipalidad está creando medidas para formalizar a las pequeñas empresas turísticas y trabajadores indirectos beneficiados. En las anteriores gestiones no se dio cabida a la ayuda de otras empresas privadas por falta de un plan estratégico, actualmente ya se está trabajando en un plan 2020 y ya ha habido conversaciones con otras empresas para más proyectos de inversión para atraer a mayor cantidad de turistas.

En cuanto al aspecto ambiental en las actividades turísticas en la zona monumental del Callao, actualmente la municipalidad se está enfocando en crear conciencia ambiental a partir de talleres a los trabajadores de la municipalidad y los involucrados en actividades turísticas, ya que el principal problema que se observa es el de arrojo de desperdicios.

Acerca del aspecto socio-cultural en las actividades turísticas en la zona monumental del Callao, en temas culturales, la conservación está a cargo de otras entidades públicas y privadas ya que la municipalidad no se da abasto, están involucrados el ministerio de cultura, así como el proyecto fugaz en el monumental Callao. Se está trabajando el turismo social involucrando a la población de bajos recursos que no tienen posibilidad económica para ir y conocer ciertos lugares y puedan conocer sobre la historia de su comunidad.

VI. RECOMENDACIONES

Concretar proyectos turísticos y crear sesiones con entidades privadas y públicas para así contar con el apoyo financiero suficiente para la creación de proyectos turísticos que generen empleos que involucren a la comunidad y por consiguiente más aumento en la economía de muchos hogares de la localidad.

En cuanto a temas ambientales se recomienda crear planes de concientización desde los colegios y así trabajar en cambiar el pensamiento de las nuevas generaciones, también realizar campañas de cuidado ambiental donde se involucre a la comunidad en cuanto a temas de reciclaje frente a la presencia de residuos sólidos en la zona. Así mismo supervisar constantemente que se estén cumpliendo con las medidas de sostenibilidad ambiental que ya están establecidas por la municipalidad, si es posible multarlos si no cumplen con dichas políticas ambientales.

Utilizar sus redes sociales como el Facebook, Instagram y Twitter para fomentar la visita a los lugares turísticos de la zona monumental y promover su conservación e importancia como patrimonio de la zona, promoviendo campañas donde se puede captar a empresas privadas que quieran ayudar con la conservación de las casonas en deterioro.

REFERENCIAS

- Amoletto, E., J. (2014). Fundamentos de la Administración de Organizaciones. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1395/planeamiento.htm>
- Antequera, J. (2005) *El potencial de sostenibilidad de los asentamientos humanos*. Recuperado de www.eumed.net/libros/2005/ja-sost/
- Ayllon, C. (2018). Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores- lima. Propuesta de gestión sostenible, 2018. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4113/3/ayllon_mcf.pdf
- Barrios, J. (2010). *Sostenibilidad económica y social como prioridad para la sustentabilidad ambiental*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sostenibilidad-economica-social-prioridad-sustentabilidad-ambiental/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3era. ed.). Recuperado de http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1
- Bifani, P. (1999). *Medio ambiente y desarrollo sostenible*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=HD28DaIGf0gC&oi=fnd&pg=PA331&dq=desarrollo+sostenible&ots=H0X6au-KSR&sig=kSJenJyKW_AOINkUVEMh83KQbOw#v=onepage&q=desarrollo%20sostenible&f=false
- Casas, D. (2013). El desarrollo turístico en la región de Los Frailes-Punta Gorda, México: un estudio sobre sustentabilidad. (Tesis de doctorado). Recuperado de https://cibnor.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1001/172/1/casas_d.pdf
- CEPAL. (2018). *Estimación del gasto en protección ambiental en Costa Rica*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43327/1/S1800017_es.pdf

Costa Rica consolida su apuesta por el turismo sostenible. (2016). Hosteltur. Recuperado de https://www.hosteltur.com/118506_kellys-desarrollos-hoteleros-mixtos-inversion-labranda.html

Crosby, A., & Moreda, A. (1996). *Elementos Básicos Para Un Turismo Sostenible en Las Áreas Naturales*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=fJjLja7vG7kC&oi=fnd&pg=PA1&dq=turismo+sostenible&ots=PNSNz8XzyW&sig=K1Ghi7SEan8sx0PIV-B0vvU-zJ0#v=onepage&q=turismo%20sostenible&f=false>

Elias, C. (2018). Gestión sostenible de los espacios públicos recreativos, percibidos por el poblador del Distrito del Callao - 2018. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21476/Elias_RCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esteve, R., et al. (2006). *Estructura de mercados turísticos*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=WSkyOx2EZAC&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Félix, T. (2016). Planificación y gestión sostenible del turismo en Espacios Naturales Protegidos: Formulación de una propuesta para la Laguna y Arenal de Valdiviño. (Tesis Doctoral). Recuperado de <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/18112>

Fernández, R. (2016) *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=tzzNBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=sostenibilidad+economica&ots=VDL7GE6PIN&sig=vH3a4rTJRA6KPYEKxQ90oK7Knhk#v=onepage&q&f=false>

Ferreira da Silva, M. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud: cursos GRAAL 5*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=o2n57QYwMDIC&dq=muestreo+investigacion+cualitativa&source=gbs_navlinks_s

Gallopín, G. (2003). *Sostenibilidad y desarrollo Sostenible: un enfoque sistémico*. Recuperado de

- https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120_es%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Giddens, A. (1994). *The consequences of modernity*. California: Stanford University Press.
- Gudynsd, E. (2003). *Ecología, economía y ética del desarrollo sostenible*. Recuperado de https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1133&context=abya_yala
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México DF: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México DF: Mc Graw Hill.
- Lárraga, R., et al. (2018). *GESTIÓN DEL ENTORNO COMUNITARIO: UNA COLUMNA DEL TURISMO SOSTENIBLE PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO*. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros/1769/index.htm>
- Martínez, A. (2018). *Demystifying myths the role of tourism as a sustainable development strategy*. (Tesis de PhD). Recuperado de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/620654/2018_Tesis_Martinez%20Sanchez_Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monsalve Castro, Carolina, & Hernández Rueda, Sonia Isabel (2015). *Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (78), undefined-undefined
- Noreña, A., et al. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *Aquichan*, 12 (3), 263-274.
- Ocana, N. (2018). *¿Por qué Costa Rica es conocido como “el país verde”?* Recuperado de <https://travandleisure.mx/destinos/2018/05/25/costa-rica-conocido-pais-verde/>
- Ocaña, J. (2013). *Gestión de proyectos con mapas mentales I, Volumen I*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=0tgwqPtUArgC&dq=gestion+de+proyectos&source=gbs_navlinks_s

- OMT. (2007). Entender el turismo: Glosario Básico. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico> OMT;
- ONU. (1987). Informe Brundtland. Ginebra
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.
- Pardelas de Blas, X., & Padín, C. (2004). *Vista de una propuesta de turismo sostenible para el municipio de caldas de reis (pontevedra)*. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/18791/18131>
- Pulido-Fernández, María de La Cruz, & Pulido-Fernández, Juan Ignacio (2014). ¿Existe gobernanza en la actual gestión de los destinos turísticos? Estudio de casos. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 12(4), undefined-undefined.
- Quintero-González, J. R. (2017). Del concepto de ingeniería de tránsito al de movilidad urbana sostenible. *Ambiente y Desarrollo*, 21(40), 57-72. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ayd21-40.citm>
- Rayén, M. (2001). *Indicadores de sostenibilidad ambiental y de desarrollo sostenible: estado del arte y perspectivas*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5570/S0110817_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- retos. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Rodríguez, M., E. (2005). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&dq=investigacion+aplicada,+metodologia&source=gbs_navlinks_s
- Sánchez, J. (2017). Adaptación de indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos urbanos, estudio de caso: distrito de Miraflores, Lima. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/UNIARM/52/1/S%C3%A1nchez%20Gonzales%20Janeht_Tesis_Licenciatura_2017.pdf

Sánchez, M. (2014). Modelo de gestión sustentable para unidades familiares rurales. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1409768175959TesisFinalMod.pdf>

Sánchez, A. (2016). Estrategia de gestión del desarrollo turístico sostenible para la prestación de servicios en el centro poblado de Sipán. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2676/SANCHEZ%20GAMARRA%20ASTRID.pdf.txt?sequence=9>

Sancho, A. (1998). *Introducción al turismo*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Introducci%C3%B3n_al_turismo.html?id=uOfUAAAACAAJ

Serafimova, J. (2016). Environmental concern and sustainable consumer behavior among Macedonian consumers. (Tesis de Maestría). Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Environmental_Concern_and_Sustainable_Consumers.html?id=EBmHtAEACAAJ&redir_esc=y

Temuco, Chile: Universidad de La Frontera.

UCAL. (2015). Callao Monumental. Recuperado de <http://ucal.edu.pe/noticias-y-eventos/noticias-ucal/callao-monumental>

Velazco, A. (2013). *¿Qué es el desarrollo sostenible?* Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/04/16/%C2%BFque-es-el-desarrollo-sostenible/>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la Unidad Temática

Unidad temática	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	Subcategorías	Técnica	Ítems
Gestión sostenible	Lárraga, Rivera y Vera. (2018) La gestión se ejecuta teniendo en cuenta las necesidades de todos los involucrados en una determinada localidad, llegando a acuerdos entre todas las partes y estableciendo objetivos que posibiliten el desarrollo colectivo.	La gestión sostenible en actividades turísticas será evaluada por el recojo de información mediante el guion de entrevista.	Aspecto económico	Empleabilidad	Entrevista	¿En el ámbito laboral de qué manera se ha visto beneficiado con el turismo?
				Inversión		¿Cuáles son los proyectos turísticos realizados en la ZMC?
			Aspecto ambiental	Contaminación		¿Qué tipo de contaminación cree usted que es la que más afecta la ZMC? ¿Qué medidas usted implementaría para disminuir la contaminación en la ZMC?
				Prevención		¿Qué acciones de prevención ambiental se han implementado o se están implementando en la ZMC?
			Aspecto socio-cultural	Conservación		¿Quiénes están encargados de la conservación de la zona? ¿Qué medidas para la conservación de los atractivos se han implementado?
				Identidad		¿Qué acciones se han implementado o se vienen implementando para fomentar la identidad cultural?

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	METODOLOGÍA	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	ÍTEMS
<p>¿Cómo es la gestión sostenible en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao?</p> <p>O. Específicos:</p> <p>¿Cómo es el aspecto económico en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao?</p> <p>¿Cómo es el aspecto ambiental en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao?</p> <p>¿Cómo es el aspecto socio-cultural en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao?</p>	<p>Describir la gestión sostenible en actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao, 2019</p> <p>O. Específicos:</p> <p>Describir el aspecto económico en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao.</p> <p>Describir el aspecto ambiental en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao.</p> <p>Describir el aspecto socio-cultural en las actividades turísticas de la Zona Monumental del Callao.</p>	<p>Gestión sostenible en actividades turísticas</p>	<p>Tipo de Investigación: Cualitativa</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño: Estudio de caso</p> <p>Muestra: De acuerdo a la exigencia del proceso de investigación</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guion de entrevista.</p>	<p>Aspecto Económico</p>	<p>Empleabilidad</p>	<p>¿En el ámbito laboral de qué manera se ha visto beneficiado con el turismo?</p>
					<p>Inversión</p>	<p>¿Cuáles son los proyectos turísticos realizados en la ZMC?</p>
				<p>Aspecto Ambiental</p>	<p>Contaminación</p>	<p>¿Qué tipo de contaminación cree usted que es la que más afecta la ZMC? ¿Qué medidas usted implementaría para disminuir la contaminación en la ZMC?</p>
					<p>Prevención</p>	<p>¿Qué acciones de prevención ambiental se han implementado o se están implementando en la ZMC?</p>
				<p>Aspecto Socio-cultural</p>	<p>Conservación</p>	<p>¿Quiénes están encargados de la conservación de la zona? ¿Qué medidas para la conservación de los atractivos se han implementado?</p>
					<p>Identidad</p>	<p>¿Qué acciones se han implementado o se vienen implementando para fomentar la identidad cultural?</p>

Anexo 3: Guión de Entrevista para personal del área de Turismo

ENTREVISTA SOBRE GESTIÓN SOSTENIBLE EN ACTIVIDADES TURÍSTICAS DE LA ZONA MONUMENTAL DEL CALLAO

Nombre: _____ Edad: ____

Profesión y/o Cargo: _____

1. ¿En el ámbito laboral de qué manera se ha visto beneficiado con el turismo?
2. ¿Cuáles son los proyectos turísticos realizados en la ZMC?
3. ¿Qué tipo de contaminación cree usted que es la que más afecta la ZMC?
4. ¿Qué medidas usted implementaría para disminuir la contaminación en la ZMC?
5. ¿Qué medidas se han implementado para la conservación de las zonas turísticas en la ZMC?
6. ¿Qué acciones se realizan para crear conciencia turística en la localidad?
7. ¿Considera usted importante la creación de talleres en los colegios sobre cultura turística? ¿Porqué?
8. ¿Qué medidas se han tomado para que los pobladores se sientan identificados con los atractivos turísticos en la ZMC?

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

Entrevista a los pobladores y agentes involucrados de la Zona Monumental del Callao para la evaluación de la gestión sostenible en las actividades turísticas

Entrevista N° 01

Entrevistador: Paola Jibnea Damian Pimentel

Entrevistado: Carlos Nolberto Alonzo Pomarica Rodríguez

Cargo: Especialista en turismo de la Municipalidad del Callao

Fecha: 22 de Setiembre

Lugar: Centro Cultural Juvenil

Recolección de datos: Grabadora (previamente consultado)

Presentación:

Buenos días/tardes estoy realizando una investigación sobre la gestión sostenible en las actividades turísticas de la zona Monumental del Callao, para poder describir cómo es en función de sus tres aspectos: Económico, ambiental y socio-cultural. Por ello, acudo a usted para su colaboración respondiendo las preguntas de la entrevista, de ante mano se los agradezco anticipadamente.

1. ¿En el ámbito laboral de qué manera se ha visto beneficiado con el turismo?

Bueno definitivamente la población es la que se beneficia más con esto, muchos de los trabajadores son de la misma localidad, desde los ambulantes hasta los chicos que trabajan con el proyecto fugaz y exponen sus pinturas, inclusive desde aquí también se puede observar algunos de estos diseños. La municipalidad obviamente se beneficia conforme haya más afluencia de turistas, cosas que se está viendo y de distintos países se acercan a visitar los atractivos.

2. ¿Cuáles son los proyectos turísticos realizados en la ZMC?

Proyectos turísticos varios, uno de ellos es el turismo social que lo estamos implementando ya en noviembre lo que sucede es que a través del turismo que hemos

tenido solamente enfocado a escolares, pero ya se acabó la etapa escolar ahora en noviembre estamos viendo por el tema de turismo social ya que en Callao la zona sur es una zona muy olvidada estas personas no tienen incluso un pasaje para la punta o conocer todo el Callao. Entonces nosotros nos vamos a enfocar más a ellos a través de los comedores populares y los vasos de leche, cada miércoles lo hemos denominado como miércoles del turismo social y estamos yendo a cada vaso de leche y comedor popular a trasladar a todas estas personas para que realicen turismo y se va a programar todo este año hasta que nuevamente inicie la etapa escolar. Básicamente en verano ya está programado la etapa de verano que es la temporada más alta del Callao también estamos haciendo un convenio con SERNANP para la puesta en valor de este módulo turístico que tenemos aquí al costado en el museo abtao, este módulo turístico va a ser implementado como un centro de interpretación para las visitas a las islas palomino dentro de este inmueble van a encontrar fotografías, videos didácticos y también va a ser el punto donde se vendan las entradas o permisos que SERNANP otorga a los operadores para que puedan ingresar a las islas a parte también estamos viendo el proyecto de ordenamiento de la plaza Grau que si bien es cierto ya entro en concesión con APN (Autoridad Portuaria Nacional) que ahora ellos fiscalizan la entrada y salida de los operadores que operan en esa zona específica de la plaza Grau, a parte también proyectos como la orientación turística que se ha perdido bastante estamos trabajando en colocar más puntos de orientación siendo acá en la plaza Grau o en el Mall aventura plaza que es donde hay mayor afluencia de gente, trabajamos también en el tema de seguridad turística que es lo último que estamos haciendo con el MINCETUR actualmente se está firmando ya un convenio marco para poder hacer este proyecto de seguridad turística que es MINCETUR está haciendo con Lima y más municipalidades que va a consistir en el apoyo inmediato del ministerio del interior junto con el MINCETUR y la municipalidad para atender necesidades específicas que vamos a necesitar aquí. Por ejemplo, vamos a necesitar un poco más de orden en los corredores turísticos, ese corredor que está actualmente solo abarca desde el aeropuerto con dirección a Lima donde está ubicada la plaza hotelera, pero para este lado no hay mucha atención en cuanto a la seguridad eso lo que vamos a pedir.

Hemos tenido bastante contacto con el sector privado y ellos también nos han ayudado, nosotros como municipalidad básicamente somos facilitadores de iniciativas privadas, los privados vienen ven la municipalidad y también se llevan una sorpresa porque indican que en tantos años no se les ha abierto las puertas al menos para escucharlos y darles una solución a sus propuestas en el caso del sector privado nos hemos comunicado con la asociación de lancheros en plaza Grau que son los que brindan los paseos cortos a la punta y también los operadores marítimos que operan las islas palomino ese crimen también es muy importante para nosotros ya que básicamente no había un orden ni una fiscalización dentro de todo este ámbito de la plaza Grau que hasta ahora estamos teniendo un poco de problemas por temas de la comercialización informal, antiguamente los jaladores venían, personas que no conocen el Callao bajan y hay bastante comercio informal y eso ocurre cuando las personas de repente no tienen un lugar fijo donde poder de repente hacer una compra o que los puedan orientar, desde abril de este año habilitamos un modo turístico que se puede observar ahorita en plaza Grau donde nosotros mismos nos encargamos de orientar a las personas de que tienen que contratar servicios formales, les enseñamos donde encontrarlos, le enseñamos básicamente lo que ellos de repente no conocen, lo que poco se propaga, en el Callao solamente está promovido algunos atractivos populares, como el real Felipe, la punta y por ahí escuchas islas Palominos pero tenemos muchísimo más por ofrecer también callao monumental, la nueva propuesta entre comillas que salió a flote y así muchísimos atractivos más.

La municipalidad poco o nada le ha importado el turismo en estos 16 años aproximadamente, te digo poco o nada porque no se ha encontrado estadísticas, ni datos oficiales o algún tipo de data, no se nos ha proporcionado al momento de la transferencia lo único que se encontró que si se sabía que se realizaba paseos en el bus pero el bus también se ha encontrado abandonado pero esas son cosas pasadas ya estamos el octubre a 10 meses de nuestra gestión, no ha habido ningún antecedente con el cual poder trabajar.

3. ¿Qué tipo de contaminación cree usted que es la que más afecta la ZMC?

El de arrojo de residuos sólidos a los alrededores de los atractivos y los parques, cuando tu caminas puedes observar a simple vista está la basura tirada y más que nada es generada por las mismas personas que viven en la zona, personas que no tienen cultura ambiental y no entienden sobre temas de contaminación.

4. ¿Qué medidas usted implementaría para disminuir la contaminación en la ZMC?

La municipalidad se encarga de hacer la limpieza de calles, el recojo a veces de desmonte informal, que a veces vienen y tiran desmonte por aquí el pintado de los parques, mantenimiento de jardines, monumentos, se les da un mantenimiento periódico y también la seguridad del peatón hay que enfocarnos en seguridad ciudadana, mayormente los serenos caminan por la zona, antiguamente si era un poco movida esta zona pero actualmente pueden caminar normalmente seguro, si no, no se estaría promocionando todo este atractivo de la zona monumental.

5. ¿Qué acciones de prevención ambiental se han implementado o se están implementando en la ZMC?

Se implementó un taller donde se trataron temas tales como la responsabilidad al adquirir una mascota, el no uso de bolsas plásticas, control y prevención de las fuentes de contaminación sonora, los efectos negativos de los residuos sólidos que terminan yendo al mar, entre otros. La municipalidad del Callao, a través de la Gerencia General de Protección del Medio Ambiente, busca fomentar el desarrollo de buenas prácticas ambientales y estilos de vida sostenible, que estén enfocados en el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales responsablemente.

6. ¿Quiénes están encargados de la conservación de la zona?

Como una de nuestras competencias que tenemos es promover y conservar las áreas monumentales a través de programas, lo que sucede es que aquí hay una disputa con respecto a Callao Monumental que tienen que ver actualmente tres personajes: El ministerio de cultura, la municipalidad del Callao y la empresa privada que es Fugaz actualmente. Normalmente el ministerio de cultura a través de la dirección del centro de cultura del Callao indican que ellos protegen toda la zona monumental del Callao incluso a través de nosotros tenemos que facilitarles las iniciativas que ellos también propongan ya que ellos a través de su ministerio tienen un equipo técnico más armado, que tal vez la municipalidad puede tener un equipo de desarrollo urbano para poder proteger estas áreas pero a través de ellos no se abastece para toda la región Callao en cambio la direcciones concentradas como el mismo nombre lo indica solamente se abarca en esta zona monumental del Callao, a través de la iniciativa de ellos que es proteger esta zona .

7. ¿Qué medidas para la conservación de los atractivos se han implementado?

Nosotros como municipalidad estamos dándole iniciativas a las empresas privadas que vienen a través de un presupuesto, pero esto tiene que estar establecido en un plan, en este plan que se está trabajando para el 2020 ya nos hemos reunido con ellos en varias mesas de trabajo y se va a propiciar para tener esta zona un poco más revaluada. Actualmente en el caso de Fugaz su alteración, su puesta en valor ha sido positivo porque ha traído bastante afluencia de turistas, pero se tiene que tener también un control de parte de la municipalidad para poder intervenir esta zona.

8. ¿Qué medidas se han implementado o se vienen implementando para fomentar la identidad cultural?

Se realizan convocatorias a las personas del Callao mediante redes sociales por ejemplo hay veces donde se realizan ferias temáticas o paseos turísticos gratuitos en el mirabús para la población local más que nada los niños, más los niños para

inculcarles el sentimiento de pertenencia al Callao, básicamente tienen que conocer lo que está a su alrededor para que ellos mismo también puedan cuidarlo, también se trabaja con la población, hay eventos o ferias ya sea plaza Grau o la última en plaza casa nave que se tuvo por el día mundial del turismo la población poco a poco se está involucrando en esta actividad ya que aunque parece increíble desconocen del potencial turístico que tiene el Callao y no es su culpa ya que se ha encontrado completamente abandonado el trabajo en la municipalidad a base a este tema y carencia en el área de educación, en el área de cultura y turismo tres áreas de la gerencia que se han enfocado en gestiones anteriores sólo en el deporte, poco en la cultura, poco en la educación y poco en el turismo entonces ahorita ahora lo que estamos haciendo es revalorizar estas áreas, personalmente yo encabezo también este equipo de turismo, estamos trabajando ahorita en el plan de desarrollo turístico local de la municipalidad del Callao y este primer año ha sido un año de básicamente, para poner a prueba las ideas que nosotros habíamos tenido en el plan anual 2019 con el poco presupuesto o con el presupuesto que ya se nos había asignado años anteriores, ahora para el año 2020 nos estamos programando ahora para hacer este plan anual y tener un poco más de impacto y hacer cosas que se nos ha pasado un poco el tiempo en cuanto a temas de presupuesto y los expedientes técnicos que se tienen que realizar para que nos entreguen ese presupuesto hay bastantes cosas por hacer y en esto estamos.

Entrevista N° 02

Entrevistador: Paola Jibnea Damian Pimentel

Entrevistado: José Carlos Manuel Pérez Cabrera

Cargo: Miembro de la Policía de turismo

Fecha: 04 de octubre

Lugar: Plaza independencia Callao

Recolección de datos: Grabadora (previamente consultado)

Presentación:

Buenos días/tardes estoy realizando una investigación sobre la gestión sostenible en las actividades turísticas de la zona Monumental del Callao, para poder describir cómo es en función de sus tres aspectos: Económico, ambiental y socio-cultural. Por ello, acudo a usted para su colaboración respondiendo las preguntas de la entrevista, de ante mano se los agradezco anticipadamente.

1. ¿En el ámbito laboral de qué manera se ha visto beneficiado con el turismo?

Definitivamente crea más trabajo para las personas cómo es mi caso que trabajo que trabajo patrullado estás áreas, asegurándome de la seguridad de los turistas y todo lo relacionado a esa actividad, los pequeños negocios de las personas y la protección de los patrimonios para evitar que los dañen.

2. ¿Cuáles son los proyectos turísticos realizados en la ZMC?

Hace poco la municipalidad creo una caseta turística dónde se brinda información a los turistas sobre qué lugares puede conocer y dónde encontrarlos, el Mirabus también está ahorita en movimiento trasladando gratuitamente a los colegios.

3. ¿Qué tipo de contaminación cree usted que es la que más afecta la ZMC?

El arrojo de basura, aunque esta muchísimo mejor a lo que estaba hace algunos años ya que, a pesar de que hay personal de limpieza en las calles esto no se puede percibir ya que a veces no son los turistas los que generan estos desechos si no los mismos

vecinos de la zona o los niños que no tienen conciencia ambiental y no saben el daño que generan al arrojar algún desecho al suelo o destruir las plantas.

4. ¿Qué medidas usted implementaría para disminuir la contaminación en la ZMC?

Creo que sería bueno hacer un seguimiento a las personas encargadas del recojo de basura en las calles y de repente poner más personal encargado en esa labor.

5. ¿Qué acciones de prevención ambiental se han implementado o se están implementando en la ZMC?

La municipalidad se encarga de hacer la limpieza de calles, el recojo a veces de desmonte informal, que a veces vienen y tiran desmonte, el pintado de los parques, mantenimiento de jardines, monumentos, se les da un mantenimiento periódico.

6. ¿Quiénes están encargados de la conservación de la zona?

La municipalidad y el ministerio de cultura.

7. ¿Qué medidas para la conservación de los atractivos se han implementado?

Medidas de seguridad, hay mayor vigilancia se ha incrementado el número de serenos de la municipalidad para vigilar a los turistas que ingresan que no dañen la zona, nosotros como patrullamos en el carro alrededor a veces no tenemos mucho acceso a algunas zonas de los atractivos, ellos tienen más facilidad en algunos lugares al ir a pie y ya luego lo pueden reportar a nosotros.

8. ¿Qué medidas se han implementado o se vienen implementando para fomentar la identidad cultural?

Nosotros como policía hemos notado los esfuerzos de la municipalidad para acercar a la población a los atractivos de la zona, como ya le dije el Mirabus, campañas, festivales entre otras cosas.

Entrevista N° 03

Entrevistador: Paola Jibnea Damian Pimentel

Entrevistado: Alberto Pazos Cuellar

Cargo: Dueño de una bodega, poblador local.

Fecha: 04 de octubre

Lugar: Monumental Callao

Recolección de datos: Grabadora (previamente consultado)

Presentación:

Buenos días/tardes estoy realizando una investigación sobre la gestión sostenible en las actividades turísticas de la zona Monumental del Callao, para poder describir cómo es en función de sus tres aspectos: Económico, ambiental y socio-cultural. Por ello, acudo a usted para su colaboración respondiendo las preguntas de la entrevista, de ante mano se los agradezco anticipadamente.

1. ¿En el ámbito laboral de qué manera se ha visto beneficiado con el turismo?

El aumento de turistas de distintos países que vienen a visitar el lugar hace que nuestra venta incremente, además muchas veces los extranjeros nos dejan propinas en dólares por ayudarlos o darles información que desconocen.

2. ¿Cuáles son los proyectos turísticos realizados en la ZMC?

A veces hacen festivales o ferias a los alrededores cerca de la iglesia matriz que atrae gran cantidad de turistas y que tenga entendido gran parte de los proyectos dentro del Monumental Callao están más bajo responsabilidad del ministerio de Cultura.

3. ¿Qué tipo de contaminación cree usted que es la que más afecta la ZMC?

Lo que yo puedo observar es que las personas arrojan mucha basura en el piso, no les importa a pesar de que yo acá por ejemplo tengo un pequeño tacho, siguen botando al suelo sus envolturas y eso no se ve bien porque dan mala imagen al turista que

cuando a veces conversan conmigo me dicen que les parece mal que ensucien un lugar tan bonito las personas de otros países tienen otro tipo de pensamiento.

4. ¿Qué medidas usted implementaría para disminuir la contaminación en la ZMC?

Enseñarles a los niños desde pequeños de repente en los colegios que los profesores los ayuden para que entiendan que es importante cuidar el medioambiente y no ensuciar los lugares a donde van.

5. ¿Qué acciones de prevención ambiental se han implementado o se están implementando en la ZMC?

Pienso que sería bueno que creen iniciativas en los colegios de manera regular sobre acciones que disminuyan la contaminación en su comunidad, es algo tan simple como educar a los niños desde muy pequeños, también viene de sus hogares muchas veces los padres no nos damos cuenta de nuestros malos hábitos y eso aprenden nuestros niños y no lo puedo negar ya que yo también muchas veces inconscientemente he arrojado basura en la calle.

6. ¿Quiénes están encargados de la conservación de la zona?

Los señores del proyecto Fugaz, el ministerio de Cultura y la Municipalidad.

7. ¿Qué medidas para la conservación de los atractivos se han implementado?

En el Monumental Callao los que se encargan de eso son el ministerio de Cultura con los señores del proyecto Fugaz, lo que hacen es el pintado de las fachadas de las casas antiguas pero lo que no hacen es reparar el pésimo estado en el que se encuentran algunas.

8. ¿Qué medidas se han implementado o se vienen implementando para fomentar la identidad cultural?

Ahora veo que se está promocionando mucho este atractivo y no sólo eso porque por ejemplo los restaurantes de comida marina alrededor también tienen gran número de gente que en su mayoría son turistas que bajan, el Mirabus que yo sepa también funciona.

Anexo 4: Cronograma de actividades para elaborar el proyecto de investigación

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de coordinación																
2. Presentación del esquema de Proyecto de investigación																
3. Asignación de los temas de investigación																
4. Pautas para la búsqueda de información																
5. Aproximación temática																
6. Marco teórico-formulación del problema																
7. Justificación del estudio																
8. Supuestos/objetivos del trabajo de investigación																
9. Método: diseño de investigación																

10. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1																	
11. Método de muestreo																	
12. Rigor científico																	
13. Análisis cualitativo de los datos, aspectos éticos, administrativos. Designación del jurado: un metodólogo y dos especialistas																	
14. Presenta el proyecto de investigación para su revisión y aprobación																	
15. Presenta el proyecto de investigación con observaciones levantadas																	

16. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2: Sustentación del proyecto de investigación																
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 04: Validación de expertos de la Guía de Entrevistas de Profundidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 18 de Septiembre del 2019

Apellido y nombres del experto: Enamados Maguino Mauro

DNI: 00441065 Teléfono: 951692134

Título/grados: Lic. en Turismo / Dr. en Educación

Cargo e institución en que labora: Lic. en Turismo / Dr. en Educación

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1									X			
2									X			
3									X			
4									X			
5									X			
6									X			
7									X			
8									X			

Promedio de valoración: 80


FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 16 de Noviembre del 2019

 Apellido y nombres del experto: CHOMBO JACO JOSÉ A.

 DNI: 09652149 Teléfono: 974158898

 Título/grado: MAESTRO

 Cargo e institución en la que labora: UCV DOCENTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									X			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									X			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									X			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia y la tecnología?									X			

 Promedio de valoración: 80

 FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

 Lima, 06 Julio del 2019

 Apellido y nombres del experto: Seminario Vozquerra, Randall Jesús

 DNI: 43311504

 Teléfono: 997175245

 Título/grado: DOCTOR

 Cargo e institución en la que labora: COORDINADOR

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

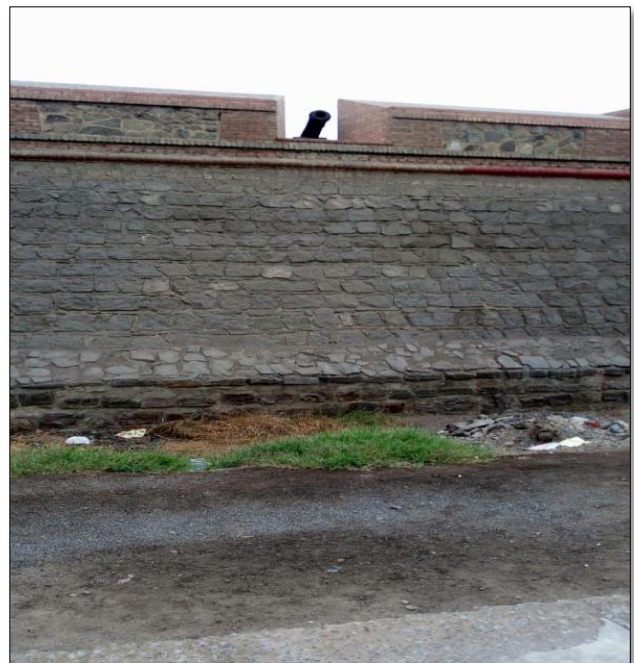
	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los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

 SUGERENCIAS: _____



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 05: Fotografías



Fotografía 1: Casonas en mal estado

Fotografía 2: Caseta de información turística

Fotografía 3 y 4: Presencia de residuos solidos