



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Conciencia turística en los pobladores del área de conservación  
Regional los humedales del distrito de Ventanilla, provincia del  
Callao, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORA:**

Mejia Salas, Claritza Esmeralda (ORCID: 0000-0001-8180-5350)

**ASESOR:**

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Angel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Patrimonio y Recursos Turísticos

LIMA – PERÚ

2020

**Dedicatoria:**

A mis padres Gilber Mejia y Glicería Salas por el apoyo incondicional del día a día, también a mi hermano Robert Mejia por estar siempre conmigo dándome esos ánimos para seguir y sobre todo a Dios quien fue mi fuerza y guía para no darme por vencida en este camino y en este trayecto para lograr mi objetivo de ser una gran profesional en la carrera de Administración en Turismo y Hotelería.

**Agradecimiento:**

A mis padres, por brindarme su comprensión y apoyo económico para poder lograr y culminar esta etapa de mi carrera, a mi asesor el Mg. Miguel Angel Ruiz Palacios por orientarme en el desarrollo de mi tesis, y a todas las personas que estuvieron desde un inicio apoyándome, aconsejándome y motivándome a seguir hacia adelante para culminar mi trabajo de Investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	16
3.3. Escenario de estudio	17
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.6. Procedimientos	19
3.7. Rigor científico	19
3.8. Método de análisis de datos	21
3.9. Aspectos éticos	21
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
V.CONCLUSIONES	34
VI.RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

## Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de Variable	46
Tabla 2. Matriz de Consistencia.	48
Tabla3.Ficha de Observacion de la Cat.de conocimiento del potencial turistico	51
Tabla 4. Ficha de observación de la categoría actitud.	52
Tabla 5. Ficha de observación de la categoría valoración del patrimonio local	53
Tabla 6. Validación de Expertos	54
Tabla 7. Matriz de análisis de entrevistas en general.	58
Tabla 8.Trans.de ficha de la Observación. del conocimiento del Potencial Turistico	72
Tabla 9. Transcripción de la ficha de observación de la actitud	74
Tabla 10. Transcripción de la ficha de observa. de la valoración del patrimonio local	75

## Índice de figuras

Figura 1. Aves de los humedales de Ventanilla.	72
Figura 2. Cueva en los humedales de Ventanilla	72
Figura 3. Mirador en los humedales de Ventanilla.	73
Figura 4. Escolares visitando los humedales de Ventanilla.	73
Figura 5. Orientación a los visitantes en los humedales de Ventanilla	74
Figura 6. Contaminación en los humedales de Ventanilla.	74
Figura 7. Relación recurso-poblador en los humedales de Ventanilla.	75
Figura 8. Exposición en el taller de artesanía de los humedales de ventanilla.	75
Figura 9. Pobladores interesados en los humedales de Ventanilla.	76
Figura 10. Casas aledañas los humedales de Ventanilla.	76
Figura 11. Trabajadores comprometidos con la conservación de los humedales de Ventanilla.	76
Figura12. Entrevistando al Jefe del ACR los humedales de Ventanilla	77
Figura 13. Entrevistando al Administrador del ACR los humedales de Ventanilla	77
Figura 14. Entrevistando al Coordinador de Turismo y Artesanía del ACR los humedales de Ventanilla	777
Figura 15. Especialista en Biodiversidad del ACR los humedales de Ventanilla	77
Figura 16. Entrevistando al guardaparque Arnoldo Huaches Chanta.	778
Figura 17. Entrevistando al vigilante Rómulo Manuel Pereyra Paredes.	778
Figura 18. Entrevistando al vigilante Segundo Portocarrero Hoyos.	778
Figura 19. Entrevistando a la madre artesana Patricia García.	778
Figura 20. Entrevistando al vigilante Josemi Miguilen Cortez.	778
Figura 21. Entrevistando al guardaparque Claudio Puma Huamán.	778
Figura 22. Entrevistando a la guardaparque Elizabeth Mercedes Huamán Huamaní.	779
Figura 23. Entrevistando a la pobladora Enedina Hinostriza Escada	779
Figura 24. Entrevistando a la pobladora Sara Manrique	779
Figura 25 Entrevistando a la pobladora Pamela Macedo.	779

Figura 26. Entrevistando al poblador Dennis Tovar.	779
Figura 27 Entrevistando a La pobladora Sara Escribes	779

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la conciencia turística en los pobladores del área de conservación Regional los humedales del distrito de Ventanilla, provincia del Callao, 2020. La muestra se seleccionó paralelo al progreso del trabajo, de modo que fueron 16 los individuos entrevistados, entre ellos, autoridades, especialistas, guías, guardaparques, y vigilantes del recinto, y pobladores en general. Una vez determinado el escenario de estudio y la muestra, se elaboró los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron tres fichas de observación y una guía de entrevista, y propiciaron el análisis de la información recopilada mediante el método de la codificación para obtener los resultados. Por lo cual, se analizó que la conciencia turística de los pobladores de los humedales de Ventanilla, varía de acuerdo a su involucramiento con el recurso, debido a que los colaboradores del lugar (jefe, encargado, especialistas, guías, guardaparques, vigilantes), cuentan con conciencia turística, mientras que los pobladores que viven de otro rubro que no es el turismo, carecen de conciencia turística. Frente a esto, se recomienda que la autoridad central, Mincetur, organismos descentralizados, la Municipalidad de Ventanilla, implementen una gestión estratégica para conseguir la homogeneización de la conciencia turística en el distrito.

**Palabras clave:** conciencia turística, conocimiento turístico, actitud.



## **Abstract**

This research had the general objective of analyzing tourism awareness among the residents of The Wetlands Regional Conservation Area of the Ventanilla district, Callao province, 2020. The sample was selected parallel to the progress of the work, so that there were 16 individuals interviewed, including authorities, specialists, guides, park rangers, and site guards, and residents in general. Once the study scenario and the sample had been determined, the data collection instruments were developed, which were three observation cards and an interview guide, and led to the analysis of the information collected using the coding method to obtain the results. Therefore, it was analyzed that the tourist awareness of the residents of the Ventanilla Wetlands, varied according to their involvement with the resource, because the collaborators of the place (boss, manager, specialists, guides, park rangers, vigilantes), they have a tourist conscience, while the inhabitants who live in another field that is not tourism, lack a tourist conscience. Faced with this, it is recommended that the central authority, Mincetur, decentralized organizations, the Municipality of Ventanilla, implement strategic management to achieve the homogenization of tourism awareness in the district.

**Keywords:** tourist awareness, tourist knowledge, attitude.