



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

Conciencia Turística de los pobladores aledaños de los Humedales de
Ventanilla, Callao en el año 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORA

Rodriguez Ramos, Mirna Yolanda

ASESOR

Mg. Walter Enrique Zúñiga Porras

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ANTROPOLOGÍA CULTURAL

LIMA - PERÚ

Año 2017

PÁGINA DEL JURADO



PRESIDENTE

Mg. Granados Maguiña, Mauro



SECRETARIO

Mg. Asencio Reyes, Luz



VOCAL

Mg. Zúñiga Porras, Walter Enrique

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis padres y abuelos por todo el apoyo que me brindaron. Y futuros investigadores.

Agradecimiento

Aprovecho esta oportunidad para agradecer a las personas que me apoyaron en estos dos últimos ciclos universitarios, que desarrolle la presente tesis de Pre Grado.

Primero agradezco a mí querida madre “Mirna”, por ser mi apoyo, mi motivación, mi fortaleza, por su inmensa paciencia, comprensión y amor incondicional. Me queda corta mi vida para agradecer todo lo que ha hecho por mí. Te amo mamá.

A mis preciados abuelos “Yolanda y Jesús”, por ser como unos padres más y haberme apoyado para la culminación de mi carrera profesional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Mirna Yolanda Rodriguez Ramos con DNI N° 48332760, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hatería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 20 de Julio del 2017


.....

Mirna Yolanda Rodriguez Ramos

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Conciencia Turística de los pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla en el año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

Índice

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Problema de investigación	27
1.2 Objetivos	28
II. MÉTODO	29
2.1 Diseño de investigación	29
2.2 Variables, operacionalización.....	29
2.3 Población y muestra.....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	32
2.4.1 Técnicas recolección de datos.....	32
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos	32
2.4.3 Validez del instrumento de medición	33
2.4.4 Confiabilidad del instrumento de medición	35
2.5 Método de análisis de datos.....	35
2.6 Aspectos Éticos.....	36
III. RESULTADOS	37
3.1 Parámetro estadístico de la variable	37
3.2 Parámetro estadístico de la dimensión 1	38
3.3 Parámetro estadístico de la dimensión 2	39
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIÓN.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. REFERENCIAS.....	46

ANEXOS	52
ANEXO 1	52
ANEXO 2	56
ANEXO 3	57
ANEXO 4	67
ANEXO 5	87

Índice de Tablas

Tabla 1	30
Tabla 2	33
Tabla 3	34
Tabla 4	35
Tabla 5	35

Índice de Figuras

Figura 1	37
Figura 2	38
Figura 3	39

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la conciencia turística de los pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla en el año 2017. Para lograr el objetivo, se llevó a cabo una técnica de medición (encuestas) a un cierto número de población, que se calculó mediante la fórmula estadística cualitativa, que resultó en 196. Las encuestas a escala Likert se incorporaron al programa SPSS versión 22 para determinar el objetivo e identificar las dimensiones en una escala baja, media y alta. Los resultados obtenidos concluyeron que el 56% de la población tiene la conciencia turística "media", esto significa que la conciencia turística de los aledaños es buena.

Palabras Clave: Conciencia Turística, responsabilidad, turista, recurso, AA.HH.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the tourist awareness of the inhabitants of the Ventanilla Wetlands in 2017. In order to achieve the objective, a measurement technique (surveys) was carried out with a population number, which was found through the qualitative statistical formula, which resulted in 196. Likert-scale surveys were incorporated into SPSS version 22 to determine the goal and identify the dimensions on a low, medium, and high scale. The results obtained concluded that 56% of the population has the "average" tourist consciousness, this means that the tourist consciousness of the villagers is good.

Keywords: Tourist Awareness, responsibility, tourist, resort, AA.HH.

I. INTRODUCCIÓN

Día a día en la actualidad se viene enfrentando problemas de índole político, económico, cultural, social y un problema muy importante que se deja de lado y nos involucra a todas las personas, el problema medio-ambiental. Para la solución del problema ambiental que está regida por la contaminación la tienen principalmente las autoridades ya que tienen el poder de tomar acciones que reviertan dicho problema. El origen de la contaminación es el crecimiento de la población, de los centros turísticos e industriales y una de las acciones que se pone énfasis para este problema es la toma de conciencia (concientizar) de las personas (Frers, 2007).

En la sociedad muy pocos se muestran concientes que la contaminación cada vez crece más, que ya quedan pocas áreas verdes y que se deben tomar acciones para revertir algunos problemas que vienen afectando a la sociedad. La Ex Directora de Turismo de Republica Dominicana, Bernard (2010) mencionó que para aumentar la conciencia de las personas en su país, acerca del turismo tendría que aplicar una serie de programas de trabajo en conjunto para un desarrollo mayor del producto turístico de su nación, y que eso incluiría programas de radio, visitas a escuelas, etc. También Vanderhorst (2010) Ex Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Competitividad de Republica Dominicana dijo que se debe hacer conciencia sobre la importancia del turismo en su país, porque el turismo es fuente fundamental de divisas para revolucionar los sectores de la economía, e indicó que para un buen desarrollo sostenible junto a la conciencia turística es necesario la formulación de políticas públicas y participación de los dominicanos, elaborando el desarrollo de nuevas infraestructuras, mayor seguridad, mayor énfasis en la educación de recursos humanos, protección de recursos naturales y creación de una marca-país.

En Perú, también existe una Ley Nacional de Turismo N° 25.997 donde en el artículo 7 declara que se promueva la conciencia turística en la población. A nivel Municipal, en el documento oficial "Directrices de Gestión Turística de Municipios", también indica la importancia de promover la concientización turística, en el apartado sobre recursos humanos locales, esto hace referencia al aumento del nivel de satisfacción del turista, puede decirse que se encuentra influenciado por la

cantidad de recursos humanos competentes en sus funciones, especialmente el personal de contacto (SPDA, 2009).

En marzo del 2003 se firmó un convenio para fomentar la conciencia turística e identidad nacional de la población peruana entre el Mincetur y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), esto fue un Proyecto de Fortalecimiento Integral del turismo en el Perú (FIT), que se viene desarrollando hasta la fecha. El objetivo planeado fue reconocer la actividad turística como algo importante para el desarrollo de la población tanto a nivel nacional como local, pero dando una participación por parte de ellos, para que se desarrolle un mejor turismo sostenible (Mincetur, 2005). Esto ah generado más empleo, el alza de la calidad de vida, educar a la población y una buena gestión turística en los gobiernos locales y regionales de Amazonas, Piura, Cajamarca, San Martin, La libertad, Lambayeque.

Actualmente en el distrito de Ventanilla, distrito dentro de los más grandes de la Provincia Constitucional del Callao y del Perú, se vienen realizando una serie de actividades por parte de las autoridades para combatir algunos problemas que están presentes hoy en día. Las actividades son para tomar conciencia, para combatir la delincuencia y problemas de drogadicción, para resolver problemas educativos y problemas en el ámbito de salubridad que vienen afectando a la población del distrito, como perjudicando también zonas turísticas (Municipalidad de Ventanilla, 2017). Previamente se da importancia a la conciencia de las personas en base al turismo, el nivel de conciencia que las personas deben tener acerca de las zonas turísticas.

Por lo antes expuesto en la presente investigación presentamos una de las problemáticas que se presenta en una reserva ecológica intangible que fue declarada por la Municipalidad de Ventanilla mediante el acuerdo del consejo N-016-98/MDV, de nombre Los Humedales de Ventanilla, de 653.22 hectáreas cubiertas por aguas del Rio Chillón y del mar, después solo se declararon 366 hectáreas, en el lugar alberga 62 tipos de fauna y variedades de plantas, la problemática es que los pobladores aledaños vienen causando un deterioro en esta área, ellos arrojan su basura a los lados del humedal, atrayendo enfermedades y

contaminando sus aguas, generando una degradación en casi la mayor parte de ella. Aponte y Ramírez (2013) expresan que “La población debe ser la responsable del cuidado, respeto y protección del área; del trato amable y cordial hacia los visitantes tanto nacionales como internacionales”. Se desarrolla la investigación con el objetivo de determinar la conciencia turística de los pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, e identificar la responsabilidad que tienen los pobladores frente al turista y la responsabilidad frente al recurso.

Pulido (1998) también informa que actualmente los humedales vienen presentando una serie de amenazas en el mundo, la principal amenaza es por parte de la población porque va en aumento cada vez más, lo que significa que tienen cubrir la necesidad de vivienda lo que los conlleva a ser propietarios o invadir tierras como los humedales, otra de las amenazas es la ampliación de la frontera agrícola, la contaminación por desagües domésticos e industriales, y el pastoreo de ganado doméstico.

La investigación recopiló estudios nacionales e internacionales con la misma variable de estudio pero de diferentes lugares del mundo. A continuación se presentan cinco investigaciones nacionales y cinco investigaciones internacionales.

Chávez (2013) en esta valiosa investigación sobre Conciencia Turística y desarrollo turístico sostenible en la Bahía de Ancón, 2013 de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, tiene como objetivo principal, establecer la relación que existe entre la conciencia turística y el desarrollo turístico sostenible de la Bahía de Ancón, en el 2013. Se aplicó 379 encuestas de 25 preguntas cerradas en escala de Likert a los pobladores de la Bahía de Ancón, luego se realizó la prueba del chi cuadrado, y se identificaron los factores de mayor incidencia entre las dimensiones de conciencia turística y desarrollo turístico sostenible (factor socio-cultural, factor ambiental y factor económico). Como conclusiones se demostró que existe una relación significativa entre las variables de estudio, siendo la población la dimensión más importante porque se involucra con la actividad turística, cuidando y protegiendo la Bahía de Ancón, de tal modo que el poblador debe tomar conciencia

acerca del turismo y así se pueda generar un desarrollo del turismo de manera sostenible buscando beneficiar a todos los actores involucrados en su desarrollo.

Delgadillo (2016) en la investigación Conciencia Turística del Poblador de Carabayllo de la Universidad Cesar Vallejo, para adquirir el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, propone como objetivo general describir la conciencia turística del poblador de Carabayllo, 2016. Una investigación cualitativa de enfoque cualitativo de diseño fenomenológico, con un muestreo no probabilístico, las técnicas aplicadas fueron la entrevista y fuentes secundarias, se hizo la validación por tres expertos especialistas, también se utilizó el método solapado que es un tipo de triangulo donde se utilizaron entrevistas. En conclusión se halló que no existe una adecuada interacción entre el poblador y el visitante y que la conciencia turística del poblador del distrito de Carabayllo es escasa, lo cual afecta directamente en el desarrollo de la actividad turística, la relación y contacto de los pobladores del distrito de Carabayllo con los visitantes no es adecuada para satisfacer sus necesidades y expectativas de los visitantes.

Escudero (2012) en un estudio sobre Conciencia Turística de los Pobladores y Calidad de Servicio Turístico en el Distrito de Santa Rosa de Quives, 2012 de la Universidad Cesar Vallejo, para conseguir el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, tuvo como objetivo equiparar entre la conciencia turística de los pobladores y la calidad de servicio turístico en el distrito de Santa Rosa de Quives. Esta investigación permitió medir a las variables, realizándose encuestas a los pobladores y turistas, y es una investigación de tipo correlacional. Se llegó a la conclusión que existe relación lineal directa de 87%, lo cual confirma que la variable independiente, conciencia turística se relaciona positivamente con la variable dependiente, calidad de servicio. Asimismo esta investigación recomienda fortificar la conciencia turística para los pobladores del distrito de Santa Rosa de Quives, a partir del aprendizaje continuo para que de esta forma influya en una adecuada calidad de servicio turístico.

Felix (2016) en la investigación Conciencia Turística del Poblador en el Distrito de Paracas de la Universidad Cesar Vallejo, para conseguir el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, plateo como

objetivo principal analizar el aporte de la población que reside en el distrito de Paracas. Fue una investigación cualitativa de enfoque cualitativo, de tipo básica de diseño fenomenológico con tipo social, la muestra fueron 8 personas entre turistas, pobladores de la municipalidad y operadores turísticos, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta. En conclusión dice que su objetivo principal y específicos fueron comprobados y los resultados fueron positivos. Manifiesta que el poblador aporta mucho en cuanto al turismo, que el poblador contribuye con el cuidado de los atractivos turísticos, brinda una buena atención al turista, valora los recursos, difunde la cultura para que aprendan sus costumbres y tradiciones.

Grandez (2007) en un estudio sobre Conciencia turística de la comunidad en el Centro Histórico de Lima y su influencia en su Desarrollo del Turismo, investigación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Turismo, de la Universidad San Martín de Porres, tuvo como objetivo evidenciar la influencia de la conciencia turística de los pobladores del Centro de Lima con el desarrollo del Turismo en el lugar, para lograr el desarrollo y un producto turístico competitivo. En la metodología de la investigación se utilizaron los diseños descriptivos, explicativos y casuales, que llevó a la conclusión de que a la comunidad Limeña le hace falta concientizarse y tomar responsabilidad sobre su legado histórico y cultural, y que los diversos actores públicos y privados y de carácter social, como escuelas, organismos oficiales, empresarios, instituciones especializadas, entre otros deben elevar la conciencia turística.

Huamán (2016) en un estudio sobre la Conciencia Turística y Conservación del Complejo Arqueológico Tantamayo del distrito de Huamalíes provincia de Huánuco de la Universidad de Huánuco, para lograr el Título Profesional de Licenciado en Turismo, Hotelería y Gastronomía, propone como objetivo principal analizar cómo influye la conciencia turística en la conservación del complejo arqueológico Tantamayo. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la entrevista, la encuesta y método bibliográfico histórico, fue una investigación de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, de muestreo probabilístico, para la fiabilidad de la investigación se utilizó el programa SPSS y EXCEL, la muestra fue de 124 personas, en conclusión la investigación se aprobó diciendo que la conciencia turística influye posteriormente en la conservación del

complejo arqueológico de Tantamayo y el conocimiento influye considerablemente en la conservación del complejo arqueológico de Tantamayo como también la organización de las entidades influye positivamente en la conservación del complejo arqueológico de Tantamayo distrito de Huamalies.

Ishuiza y Flores (2008) en una investigación que trata sobre Conciencia Turística y su contribución al desarrollo del Turismo en la Provincia de San Martín, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo, de la Universidad Nacional de San Martín, presentaron como principal objetivo detallar y narrar detalladamente la conciencia turística como contribuye al turismo en la Provincia de San Martín. La investigación realizada fue de carácter teórico de método inductivo y método deductivo con un diseño descriptivo compuesto, porque se trató de explicar la conciencia turística en la provincia de San Martín como una fuente de desarrollo del turismo. Se utilizaron encuestas, entrevistas y fichas dirigidas a turistas para la recolección de conceptos. La conclusión fue que una buena conciencia turística ayuda en el desarrollo del turismo en la provincia, y que es importante generarla para que se desarrollen actitudes responsable y sosteniblemente por parte de las personas y para que sus comportamientos sean positivos hacia el turista, también cuiden el medio ambiente, y cuiden la cultura y no se pierdan los valores naturales.

Malca (2012) en el estudio del Análisis de la Conciencia Turística en los Agentes Turísticos del Centro Monumental Histórico de la Ciudad de Chiclayo - 2012, para optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo y Negocios, de la Universidad Particular Señor de Sipán, presentó como objetivo saber el nivel de la conciencia turística de los agentes turísticos del centro monumental histórico de la Ciudad de Chiclayo en el 2012, su investigación fue Descriptiva, correlacional, la población fue los agentes turísticos y los registrados en la base de datos de la Gerencia y Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Lambayeque, con una metodología de trabajo inductivo y deductivo, además de analítico – sintético, utilizó la observación de la problemática y la encuesta y el programa SPSS, la conclusión fue que el nivel de conciencia turística de los agentes turísticos del Centro Monumental Histórico de la Ciudad de Chiclayo en el año 2012 es regular. Los

agentes turísticos se encargan de brindar su servicio a turistas, sin precaver el riesgo de la destrucción del sitio en un alto nivel de conciencia turística.

Díaz y Gutiérrez (2005) en un breve estudio sobre la Actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: Evaluación y Tendencia, el objetivo de la investigación fue estudiar las actitudes de los residentes de un destino insular y maduro, Tenerife. La herramienta de recolección de datos fue el cuestionario, dando como resultados que las actitudes de los residentes de Tenerife poseen un alto nivel de adaptación, predisposición positiva y reconocimiento de la actividad turística en el lugar es beneficiosa, y que la actitud del residente influye en la satisfacción de los turistas que recibe Tenerife.

Dos (2013) Proyecto de una Campaña de Sensibilización Turística y Ambiental dirigida a los habitantes del pueblo de Chuspa, Estado Vargas, para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Nueva Esparta de Venezuela, el objetivo fue generar una conciencia en los habitantes del pueblo de Chuspa con respecto a la contaminación ambiental, para de esta manera poner en marcha la practicas de la educación ambiental y turística, y al mismo tiempo transmitir a los visitantes su importancia. El diseño de esta investigación fue longitudinal y se aplicó la investigación documental, las técnicas utilizadas en el trabajo de información fueron la encuesta, la observación directa, la entrevista y la revisión bibliográfica y los instrumentos de cuestionario, la lista de cotejo, guía de la entrevista y el fichaje respectivo, dado la cantidad de datos se utilizó la tabulación de forma manual la cual se trabajó a través de una hoja de codificación. Los resultados fueron que en el pueblo de Chuspa existe una problemática ambiental que necesita ser solventada con urgencia, dando consigo que la propuesta de esta investigación sea viable.

Hassanein (2014) en un estudio denominado Evaluating Study for Elements Affecting Tourism Awareness in Jordan: Applied on Aqaba and Wadi Rum Areas (Estudio de evaluación de elementos que afectan la concientización turística en Jordania: aplicados en el área de Aqaba y Wadi Rum), consiguiendo el título Profesional de Licenciado en Turismo, Gestión de Hostelería y Ocio, de la Universidad de Fayoum, Egipto, el problema fue la escasez de conciencia turística

entre una amplia gama de la sociedad jordana y objetivos fueron identificar la relación en el nivel y tipo de educación en las áreas de estudio y su impacto en la conciencia turística; identificar la relación en los tipos de trabajo y el empleo en el sector turístico y su impacto en la conciencia turística; identificar el nivel cultural de las dos regiones. Su estudio fue analítico descriptivo con una muestra aleatoria simple, aplico encuestas procesadas en el SPSS versión 17, que concluyo que se debe aplicar campañas de sensibilización para la comunidad local, la cooperación y la coordinación entre los Ministerios de Educación.

Ulloa (2011) en una investigación sobre Conciencia Turística y su Contribución al Desarrollo Sostenible de Boca del Cielo, para optar el Título Profesional de Licenciado en Gestión Turística de la Universidad Autónoma de Chiapas, México, tuvo como objetivo vital verificar el apoyo que da la conciencia turística hacia el desarrollo sostenible de Boca del Cielo, en la inteligencia de un mejoramiento de las actividades turísticas que se realizan. Fue una investigación de tipo exploratoria descriptiva, para ello se usaron cuestionarios y entrevistas como herramientas de recolección de datos que llevó a la conclusión que la Conciencia Turística desarrolla un rol con mucha importancia para el desarrollo sostenible de los poblados de Boca del Cielo. El pueblo no carece de conciencia turística ya que sus actitudes, comportamientos y acciones desarrolladas son favorables para el buen desarrollo sostenible.

Woronuk (2008) en una investigación sobre Tourists' Awareness, Attitudes, and Perceptions of Wildlife Souvenirs: A Case Study in Cuba (Conciencia, Actitudes y Percepciones de los Recuerdos de Vida Silvestre de los Turistas: Estudio de Caso en Cuba), para optar el grado de Maestría en Estudios Ambientales en Geografía, Política y Planificación del Turismo de la Universidad de Waterloo, el propósito de esta investigación fue examinar la conciencia, actitudes, percepciones y recuerdos de la vida silvestre de los turistas. La investigación fue de naturaleza principalmente empírica. Los turistas internacionales de vacaciones en Varadero fue la población examinada en este estudio, con un marco de muestreo de 200 personas escogidas en la playa de Varadero, aplicando como instrumento de evaluación las encuestas, que en resumen la conclusión fue de que los turistas son inconstantes en términos de sus pensamientos y sentimientos sobre recuerdos de vida silvestre.

A continuación se presenta la descripción de la variable, dimensiones e indicadores.

Sosa (2014) describe en su estudio sobre Identidad Cultural y Conciencia Turística, Pilares del Desarrollo, que la conciencia turística forma parte de la actividad turística para un buen desarrollo sostenible de alguna área (p. 85).

Sosa da a entender por Conciencia Turística que es el conocimiento que se debe tener del potencial turístico de un lugar, es tener actitudes y compromisos morales y éticos, tratar al turista en cuanto a bienvenida y hospitalidad, y aprovechar los recursos para beneficiar al país.

Sosa presenta tres niveles diferentes respecto a la Conciencia Turística:

1. Conciencia Turística del Ciudadano en el destino turístico.- El ciudadano debe asumir responsabilidades ante el recurso turístico y el turista.
2. Conciencia Turística del Prestador de Servicios.- El personal prestador de servicios debe realizar sus labores acorde con la vocación de servicio, el encaje cultural y ocupacional, evocados desde la selección del mismo.
3. Conciencia Turística de las Autoridades.- Se mide con el nivel de compromiso de estos para facilitar la actividad turística en el recurso, viéndose reflejado en el nivel de desarrollo turístico.

No obstante con lo anteriormente expuesto en Sosa se presentan dos dimensiones en base a la Conciencia Turística del ciudadano: Responsabilidad frente al turista y responsabilidad frente al recurso. A continuación se definen los indicadores de la dimensión "Responsabilidad frente al turista":

Bienvenida

Cárdenas (1999) comenta que es una intervención de una persona de alto nivel jerárquico de un lugar, al cual acude el recién llegado. Por ejemplo si se trata de una empresa hotelera, el que reciba debe ser el gerente general; si esta no pudiera deberá dejar la reunión con un subordinado (p. 99).

Hospitalidad

Turner (2009) lo redacta diciendo que es un acto de humildad y respeto por parte del anfitrión al visitante, que ser hospitalario implica aprenderse los nombres y profesiones de las personas acogidas y satisfacer algunas de sus necesidades más sencillas.

Actitud

Allport (1965) en su libro *Pattern and Growth in Personality* habla de una investigación profunda que hizo muchos años sobre las actitudes, él las define como “Un estado mental y neuronal de disposición para responder, organizado a través de la experiencia, capaz de ejercer una influencia, directa o dinámica, sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona”.

Allport dice que las actitudes tienen una similitud con los sentimientos, valores que presentamos, los estereotipos, nuestras creencias, la motivación que presentamos, y las opiniones que tenemos, más una ideología dada. Las actitudes forman parte de la vida del individuo, en su vida diaria, cuando está preocupado por algo o por alguien, cuando se sorprende con algo o alguien, etc. Allport lo llama los ingredientes reales y sustanciales de toda persona, se puede relacionar por ejemplo a la reacción buena, mala o ninguna que tome la persona.

Continuando con los conceptos de los indicadores, se presentan los indicadores de la dimensión “Responsabilidad frente al recurso”:

Conocer

Se refiere que conocer significa el hecho de haber vivido alguna experiencia con algo o alguien. Villoro (1996) explica en un estudio sobre Creer, saber y conocer, que “Conocer x es pues algo más que poder predicar algo acerca de x. Que conocer a Rio es haber estado en esa ciudad, conocer una carretera es haberla transitado, conocer a Juan es tener una relación personal con él” (p. 198).

Mostrar

Rogue (1870) define por mostrar como un derivado de monere del verbo amonestar, dándole el significado de enseñar algo que los sentidos o el cuerpo entienda lo que vio o tocó.

Difundir

El Gran Diccionario de la Lengua Española (2006) lo detalla como una cosa material que se entrega a las personas para que conozcan algo, también lo define como divulgar o propagar algo.

Preservar

Salcedo (2012) lo denomina como mantener o dejar fluir las cosas a su propio ritmo y no alterando su estado actual. Y manifiesta que el hombre entiende y hace todo lo contrario, es alterar la naturaleza de las cosas, cambiar todo un sistema para que no se mantenga igual a la larga.

Beneficios al País

Cada situación que genera una mejora para un país, sea económico, social o cultural. Por ejemplo la demanda de turistas extranjeros en un país o región, genera o trae beneficios al lugar de visita, generando más empleos o divisas al país.

Aprovechamiento

Proviene del verbo aprovechar, se entiende como la utilización de alguna cosa, o situación pertinente en la cual se espera obtener algo deseado y un buen resultado.

Volviendo con lo anteriormente expuesto continuamos definiendo la variable conciencia turística. Ramírez (1994) dice que son estrategias que crean una actitud buena de la población para que mejore y conserve los elementos de la oferta turística de un país (p. 68).

La investigación habla de 3 enfoques de medición según el ámbito social con sus respectivos indicadores: primero la Interacción con el turista, sus indicadores

son en cuanto interactúan los pobladores con el Turista y el empeño que pone el poblador para que el turista satisfaga sus necesidades; segundo es la capacitación para aquellos que brindan servicios turísticos sus indicadores es el porcentaje del número de pobladores que creen conveniente ser capacitados con referente a temas turísticos y el porcentaje de los pobladores que ya asistieron a algunas capacitaciones con referente a temas turísticos; tercero la conservación de un bien en base al turismo, sus indicadores son número de porcentaje de los pobladores que resguardan el Patrimonio Turístico de un lugar y el porcentaje de los pobladores que saben cuáles son los recursos turísticos del distrito; y el cuarto y último es el número de personas que piensan que la falta de identidad causa un mal servicio.

Igualmente Arria (1991), lo define como:

Un conjunto de actitudes y comportamientos que rigen individuos de un determinado espacio turístico y se muestran con un carácter fiable y reciben a los turistas a través de un ambiente cómodo. Conocimiento de los lugares que se puedan brindar a los turistas, que conduzca a un trato cordial y no se presenten dificultades (p. 5)

Asimismo él dice en su indagación sobre Turismo y Desarrollo que el primer reflejo de nuestra personalidad es el comportamiento que mostramos antes de tratar con alguien, la principal actitud se verá reflejada en el nivel de conciencia (cultura) ante algo o una situación o un visitante (turista), es por eso que se debe capacitar para aumentar el grado de cultura y conciencia, especialmente en base a los recursos turísticos.

Ulloa (2011) habla de las características de la conciencia turística y redacta que estas varían de acuerdo al tiempo, según el nivel educacional y cultural de la población, también dice que los medios de comunicación social influyen mucho en el desarrollo de la conciencia turística de una población específica, que si un público está más influenciado por estos medios, tendrán un mensaje mucho más claro y de ello dependerán sus conductas y actitudes que demuestren, y la satisfacción de un turista.

Otro punto de vista es la que da la SECTUR (2012) que de la misma manera dice que se ha relacionado en el año 1990 en México a la conciencia turística con la cultura turística, relacionándolo con los principios del desarrollo sustentable. Sin perder de vista el objetivo de atender bien al visitante, la cultura turística incluye a

la población local en la administración de los recursos y la participación en el desarrollo turístico.

También menciona como elementos de la conciencia turística al compromiso de las personas, su constancia, la disciplina, la honradez, el orgullo, el respeto, responsabilidad y vocación de servicio. Lo define como una acción de toda persona que está compuesta de culturas, ilustraciones y valores, declara que las dimensiones de la conciencia turística es la actitud de los pobladores porque practican una conciencia en base al turismo, una actitud primordial es la amabilidad esta se detallará con un numero de porcentaje de aquellos habitantes locales que dicen que la amabilidad que se le da a los turista dará mejores cambios a la comunidad, la amabilidad se ve reflejada en el trato afectuoso y cordial; otras actitudes son la cortesía, la eficiencia, la disposición y el profesionalismo (SECTUR, 2011).

Por otra parte definiendo el turismo manifestamos a Noguera (2005, p. 1) manifiesta que es “una industria regional, nacional y mundialmente, que se está proyectando con una conciencia clara, orientadora y precisa para que conozcamos nuestros valores artísticos, históricos y turísticos”.

El autor da a entender por turismo como la actividad del mundo, que tiene como responsabilidad la conciencia de los recursos. Es una actividad que trata de conservar para que satisfagan al espectador en el futuro, procurando que con la participación pueda darse el desarrollo económico y social de los pueblos receptores.

La Organización Mundial de Turismo (OMT, 2010) menciona también que el turismo son las actividades que las personas realizan al viajar, es alojarse en lugares distintos a los de su ambiente habitual, por un tiempo mínimo de un año, con fines de entretenimiento, por oficio u otros motivos, cabe rescatar que el turismo es la acción de individuos y esta acción tiene un motivo y duración que cumplen con las necesidades del viajero.

Rivera y Garcillán (2014) habla sobre características que tiene el turismo:

Para fines de recreación y de ocio, aunque también existe el turismo por negocio, industrial, etc.

El desplazamiento es voluntario y menor a un año.

Aumenta las épocas vacacionales.

Ayuda al comercio con otros países.

Actividad social y económica (de las más importantes en el mundo)

Es una fuente generadora de empleos (el hospedaje privado no se incluye como turismo)

El turismo es la acción de individuos en un tiempo determinado con lleva a generar ciertas características que resaltan al momento de ver la clasificación de esta actividad,

Según Acerenza (1999) explica que el turismo puede ser clasificado de muchas formas, según la situación que muestren sus características (p. 49), según el motivo del viaje, según la forma del viaje, según el tipo de viaje, según el tipo de operación y según la permanencia en el lugar de destino. La clasificación y característica son temas claves que el turista tiene antes de realizar la acción de turismo.

En la Carta Internacional del Turismo Cultural (2000) define por conciencia:

Como el conocimiento que los nacionales de un país tienen respeto a la necesidad de contribuir al desarrollo del turismo con la finalidad de lograr mediante esta actividad el bienestar económico de la patria. Desde el punto de vista peruano, el tener Conciencia Turística es nada menos que mostrar una noción patriótica de no ser indigente a una actividad que sirve no solamente ganar riqueza sino que también coadyuvasen la tarea de hacer conocer los valores que el país posee, su acervo cultural, su riqueza monumental, su historia, sus tradiciones, sus obras.

La Real Academia Española (2015) la conceptualiza como la forma de pensar de las personas, grupo de individuos y su interés, responsabilidad o preocupación por un lugar, cosa o situación. Prácticamente, es el saber de algo, tener conocimientos de algo o alguien, para así valorarlo o depreciarlo según comportamientos y razonamientos que presente un individuo.

1.1 Problema de investigación

Problema General

¿Cómo es la conciencia turística de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla, Callao en el año 2017?

Problemas Específicos

¿Cómo es la responsabilidad frente al recurso, de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla, Callao en el año 2017?

¿Cómo es la responsabilidad frente al turista, de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla, Callao en el año 2017?

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar y/o sumar los conocimientos ya existentes sobre el tema conciencia turística de los pobladores, y se justifica con el estudio de Sosa (2004) con su libro *Identidad Cultural y Conciencia Turística, Pilares del Desarrollo*, dicho estudio expresa que la conciencia turística tiene “Implicancias sobre el conocimiento del potencial turístico, sobre las actitudes y compromisos morales y éticos, sobre el trato al turista en cuanto a bienvenida y hospitalidad y sobre el aprovechamiento de los recursos para que aporten beneficios al país”.

Se justifica de manera práctica porque se investigó y aplicó a los pobladores del Asentamiento Humano Defensores de la Patria, para poder conocer como es la conciencia turística de ellos con respecto a los Humedales de Ventanilla, los resultados obtenidos son de ayuda para la Municipalidad del Callao, como para los pobladores, estudiantes, prestadores de servicios, organizaciones, inversionistas y/o turistas nacionales como extranjeros o para otras instituciones donde se puedan desarrollar proyectos en base a la Conciencia Turística.

La investigación se justifica de manera metodológica porque se creó un instrumento de medición con la escala de Likert que paso hacer validado por un

criterio de expertos y luego paso al software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para analizar la fiabilidad (la validez de la investigación).

1.2 Objetivos

Objetivo General

Determinar la conciencia turística de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla Callao en el año 2017.

Objetivos Específicos

Identificar la responsabilidad frente al turista, de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla, Callao en el año 2017.

Identificar la responsabilidad frente al recurso, de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla, Callao en el año 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es No Experimental de tipo Transversal – Descriptivo, según Kerlinger (1979, p. 116) dice que el estudio no experimental o ex post facto es “cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad”. Por ello en la presente investigación se recolectaron datos y características necesarias sobre la variable conciencia turística de los pobladores aledaños a los Humedales de Ventanilla, más, no hubo manipulación de ellos. Y de Corte transversal porque se estudió en un momento determinado y en un espacio geográfico.

2.2 Variables, operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable Conciencia Turística

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Rango
CONCIENCIA TURÍSTICA	Sosa (2004, p. 85) es el conocimiento que se debe tener del potencial turístico de un lugar, es tener actitudes y compromisos morales y éticos, tratar al turista en cuanto a bienvenida y hospitalidad, y aprovechar los recursos para beneficiar al país.	La variable Conciencia Turística se medirá a través de una encuesta utilizando la escala Ordinal donde se aplicará las dimensiones: Responsabilidad frente al turista y responsabilidad frente al recurso.	Responsabilidad frente al turista Responsabilidad frente al recurso	Bienvenida Hospitalidad Actitud Conocimiento Mostrar Difusión Preservación Beneficios al País Aprovechamiento	Escala Ordinal 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto

Nota: Tomado del Manual del Proyecto de Investigación, por la Universidad Cesar Vallejo, 2017, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo

2.3 Población y muestra

Población

La población para la investigación fueron los pobladores que viven en el Asentamiento Humano Defensores de la Patria del Distrito de Ventanilla en el año 2017, sector al cual pertenecen los Humedales de Ventanilla.

Según García (1988, p. 22) en su libro Lecciones de cálculo de probabilidades, llama a la población como cualquier recopilación finita o infinita de personas o elementos distintos perfectamente identificables sin ambigüedad.

El número de población del Asentamiento Humano Defensores de la Patria, no se halló.

Muestra

Hernández (2001, p. 127) redacta en su libro Técnica Estadísticas de Investigación Social, que la muestra es una parte más o menos grande seleccionada metódicamente de la población, cuyas características deben aproximarse a lo que se quiera investigar.

La investigación tiene un muestreo Probabilístico porque se ha aplicado la formula estadística cualitativa, para hallar un tamaño muestral, con un margen de error de 7% (0,07), el cual resultó 196. Este número fue el número de pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, a quienes se les aplicó el instrumento de medición. Se les aplicó a los pobladores aledaños porque enfrentan problemas que vienen afectando a los Humedales de Ventanilla. Las edades de los encuestados fueron entre 14 a 60 años.

Formula del tamaño muestral de una variable cualitativa:

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0049} = 196$$

Datos utilizados:

n = muestra

P = probabilidad del éxito = $P = 0,5$

q = probabilidad del fracaso = $q = 0,5$

Z = nivel de confianza = 95% = $z = 1,96$

E = margen de error máximo permitido = 7% = $e = 0,07$

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

2.4.1 Técnicas recolección de datos

La encuesta

Se utilizó el instrumento de recolección de datos más utilizable para esta presente investigación lo cual permitió obtener información de la variable de estudio “Conciencia Turística” y se aplicó a los pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, la población fue entre edades de 15 a 60 años.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para la presente investigación fue el cuestionario con preguntas cerradas, elaborado por el investigador, con la finalidad de obtener datos cualitativos sobre la variable de estudio “conciencia turística” y de cada uno de sus indicadores.

El cuestionario elaborado fue de tipo Likert, las categorías de respuestas fueron:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indeciso

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

2.4.3 Validez del instrumento de medición

Para la validez del instrumento, se tuvo en cuenta el número de porcentaje de los metodólogos y temáticos que dieron como resultado al revisar el instrumento de medición, estos datos obtenidos fueron llevados a la tabla de evaluación de los juicios de expertos, para luego aplicar la fórmula del promedio.

El instrumento fue validado por cinco expertos de la UCV. Para mejor ilustración ver tabla 2.

Tabla 2

Juicio de expertos

Nº	EXPERTOS	INSTITUCION	VALORACION DE LA APLICABILIDAD
01	Mg. Zúñiga Porras, Walter Enrique	Universidad Cesar Vallejo	91.8%
02	Mg. Asencio Reyes Luz	Universidad Cesar Vallejo	80%
03	Mg. Vigo Gálvez María	Universidad Cesar Vallejo	80%
04	Dr. Navarro Soto, Fabiola	Universidad Cesar Vallejo	80%
05	Mg. Mescua Figueroa, Augusto Cesar	Universidad Cesar Vallejo	75%
PROMEDIO			81.36%

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos de la UCV- 2017

La validación de los Expertos se tabuló y se aplicó la fórmula, primero fue sumatoria de los criterios de los expertos y luego la división por la cantidad de expertos. El resultado obtenido fue:

$$p = \frac{406.8}{5} = 81.36$$

El promedio de la validación del juicio de los expertos dio como resultado un 81.36 %, lo que significa que el instrumento es considerado como: *Excelente*.

Tabla 3*Validez de contenido por indicador*

VALIDADORES							Promedio
CRITERIOS	CLARIDAD	92%	80%	80%	80%	75%	81.4%
	OBJETIVIDAD	92%	80%	80%	80%	75%	81.4%
	PERTINENCIA	92%	80%	80%	80%	75%	81.4%
	ACTUALIDAD	92%	80%	80%	80%	75%	81.4%
	ORGANIZACIÓN	92%	80%	80%	80%	75%	81.4%
	SUFICIENCIA	92%	80%	80%	80%	75%	81.4%
	INTENCIONALIDAD	92%	80%	80%	80%	75%	81.4%
	CONSISTENCIA	90%	80%	80%	80%	75%	81%
	COHERENCIA	92%	80%	80%	80%	75%	81.4%
	METODOLOGIA	92%	80%	80%	80%	75%	81.4%

Fuente: Ficha de Opinión de Expertos de la UCV- 2017

Se tabuló la validez de cada indicador dando como resultado un promedio de 81.36%, lo que significa que el instrumento es considerado *Excelente*.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento de medición

Para la presente investigación se utilizó la técnica de medición la encuesta con preguntas cerradas politómicas hechas en escala de Likert, para medir la fiabilidad se utilizó la fórmula del Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	196	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		196	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	20

De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad, al procesar los datos de la encuesta, con un grupo de 196 personas, el alfa de Cronbach dio como resultado 0,705 lo cual indica que el instrumento tiene una fiabilidad Buena.

2.5 Método de análisis de datos

La consistenciación: La utilización de la técnica permitió limpiar los datos innecesarios o falsos dados por algunos encuestados.

La clasificación de la información: Se clasificó los datos con la finalidad de agruparlos mediante la distribución de frecuencias de las variables.

La tabulación de datos: La tabulación manual se efectuó agrupando en categorías y dimensiones, es decir, se anotó en una categoría o distribución el número de repeticiones hasta completar el total de la muestra. Después de esta tabulación se hizo uso del Programa estadístico SPSS versión 22.

2.6 Aspectos Éticos

La investigación se certifica por no haber conllevado a la acción del plagio porque, la información ingresada en el desarrollo de la investigación fue citada según las normas APA, de esta manera se respetó la propiedad intelectual de los autores

Por otro lado, los datos que se presentaron son verídicos y reales, no existe manipulación de la información obtenida, además se respeta el anonimato de los entrevistados, manteniendo la confidencialidad.

III. RESULTADOS

3.1 Parámetro estadístico de la variable

Variable: Conciencia Turística

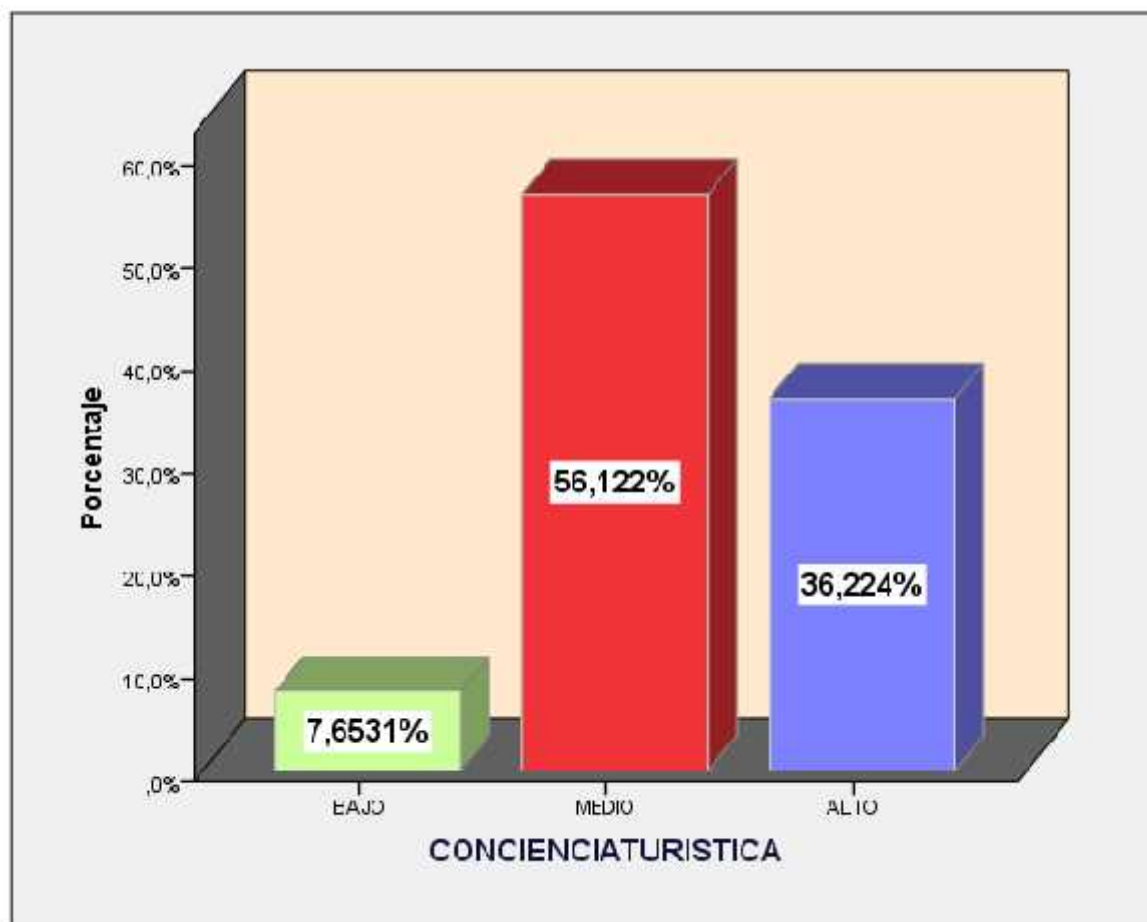


Figura 1

Frecuencia estadística de la variable Conciencia Turística

De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 56% de la población presentó una conciencia turística media, mientras que el 36% presentó una conciencia turística alta lo que muestra buenas condiciones para la mejora de la conciencia turística, y sólo el 8% presentó una conciencia turística baja.

3.2 Parámetro estadístico de la dimensión 1

Dimensión: Responsabilidad frente al Turista

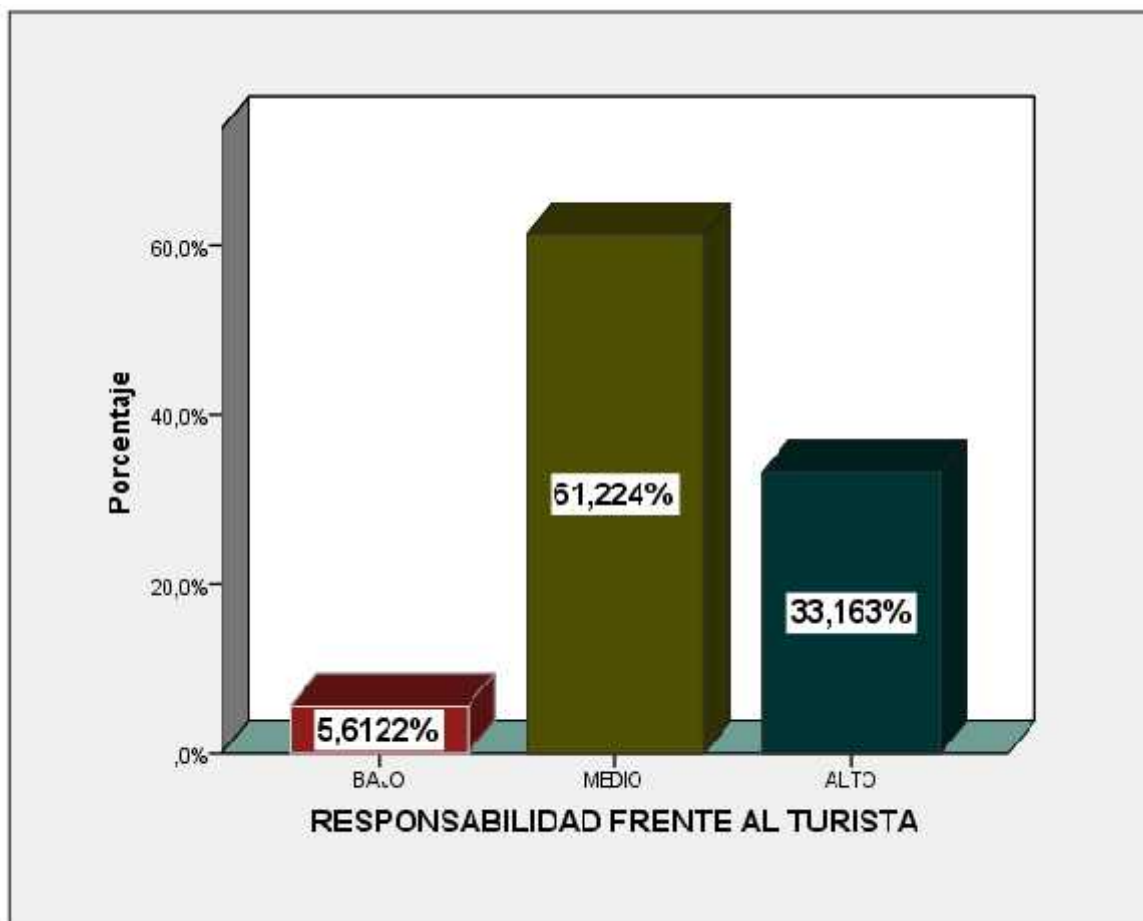


Figura 2

Frecuencia estadística de la dimensión responsabilidad frente al turista

De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 61% de los encuestados presentó una responsabilidad frente al turista media, mientras que el 33% presentó una responsabilidad frente al turista alta, y el 6% presentó responsabilidad frente al turista baja.

3.3 Parámetro estadístico de la dimensión 2

Dimensión: Responsabilidad frente al Recurso

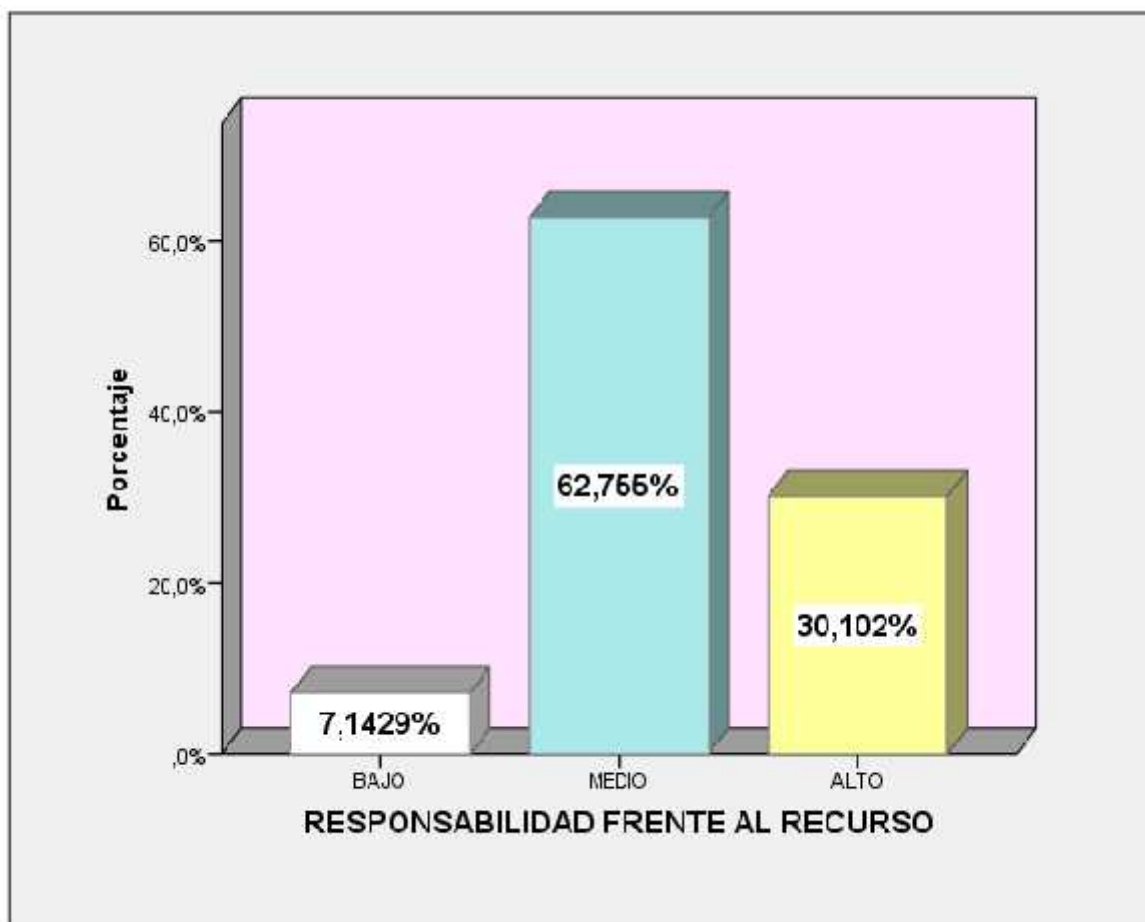


Figura 3

Frecuencia estadística de la dimensión responsabilidad frente al recurso

De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 63% de los encuestados presentó una responsabilidad frente al recurso media, mientras que el 30% presentó una responsabilidad frente al recurso alta, y el 7% presentó responsabilidad frente al recurso baja.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación surgió por el panorama que presenta el área ecológica “Humedales de Ventanilla”, encontrados en el distrito de Ventanilla, en la Provincia Constitucional del Callao, a raíz de los problemas que se observan, como la contaminación, presencia de residuos (botellas, bolsas plásticas, envolturas de comidas, etc.) invasiones, arrojado de desmonte, contaminación del agua, quema de árboles, caza ilegal de los animales, desechos emanados por los animales. Algunos de estos problemas son mayormente generados por la población, es por ello se planteó el objetivo de determinar la conciencia turística de los pobladores aledaños a los Humedales de Ventanilla en el año 2017.

La investigación logró determinar los resultados de la conciencia turística de los pobladores, el resultado fue que el 56% de la población tiene una conciencia turística media. A continuación se comparan los resultados obtenidos con los antecedentes expuestos en la presente investigación.

De acuerdo con los resultados de su investigación de Andy Delgadillo del año 2016 sobre la Conciencia Turística del poblador en el distrito de Carabayllo, los resultados fueron que no existe una adecuada interacción entre el poblador y el visitante, que no existe honestidad en los pobladores porque se aprovechan de los visitantes engañándolos con precios elevados de productos y servicios, también que no existe el interés conocer a fondo los recursos turísticos de Carabayllo por parte de los pobladores por la falta de identidad cultural y, que no existe la conservación de los recursos turísticos por la falta de una conciencia ambiental por parte de los pobladores. A comparación con la presente investigación los resultados indican contrariedad porque el 94% de la población lleva una buena relación con los visitantes, el 67,3% de la población es honesto y solidario con los visitantes, y que el 53,6% tiene una identidad con los recursos turísticos.

La investigación de Katherine Felix en el año 2016 sobre Conciencia Turística del Poblador en el Distrito de Paracas, presenta resultados parecidos a la presente investigación, ya que ambas opinan que el poblador manifiesta una buena actitud frente al turista, también que se brinda una buena hospitalidad al turista, como también que se valora, cuida y preserva el recurso. Pero en lo que no

concuenda es principalmente con el indicador “difundir” ya que en la presente investigación se halló un 48% de la población que no difunde el recurso por afiches o volantes y un 40% de la población que no difunde en redes sociales el recurso, en cambio en la investigación de la Felix, se halló que si es necesario difundir el recurso para atraer a visitantes, de la misma manera con el indicador “protección”, ya que en la presente investigación se halló un 46% de la población que no protege la flora y fauna del recurso, sin embargo en la investigación de Felix se encontró que si existe una sostenibilidad al recurso por parte de los pobladores y autoridades. La teoría de la variable fue tomada del estudio de Peter Heiz de 1973 donde desglosa a la conciencia turística como; actitud, conocimientos del potencial turístico y compromisos morales y éticos, estos determinan un estudio verídico pero a comparación con la presente investigación se hace uso del estudio de Sosa que puedo decir que es mejor ya que puntualiza la conciencia turística para tres tipos de personajes; para el ciudadano, para el prestador de servicios y las autoridades.

Con relación a la investigación de Katia Escudero del año 2012 sobre Conciencia Turística de los Pobladores y Calidad de Servicio Turístico en el Distrito de Santa Rosa de Quives, que fue una investigación No experimental de tipo Correlacional, se relacionó a la variable Calidad de servicio con la dimensión Responsabilidad frente al Turista por contar con tres indicadores que lo califican como características de la Calidad de Servicio; para poder comparar los resultados obtenidos entre ambas investigaciones, el resultado de la investigación de Escudero explica que la variable independiente conciencia turística muestra una fuerte relación con la variable dependiente calidad de servicio turístico en un 67,7% esto significa que la conciencia turística es muy importante y que va a depender en la Calidad de Servicio Turístico, en comparación con la presente investigación el resultado obtenido de la Responsabilidad frente al Turista fue de un 61% dando a entender que casi la mayoría de las personas atienden bien a los turistas. La similitud que se pudo encontrar en ambas investigaciones es el indicador “Actitud”, dando importancia a que una buena actitud es servir bien, mostrarse servicial, es conciencia turística, es brindar una buena calidad de servicio turístico.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación de Ángel Ulloa en el año 2011 sobre Conciencia Turística y su Contribución al Desarrollo

Sostenible de Boca del Cielo, que determinó que los pobladores son los responsables de impedir que un destino se desarrolle completamente, y de que el recurso se aproveche para traer beneficios culturales y económicos, la presente investigación de la misma manera afirma que el poblador influye en el desarrollo de un recurso, aprovecharlo o desaprovecharlo, como para verse beneficiado o no, por otro lado ambas investigaciones consideran que el turismo mejora las condiciones de vida de la población, inclusive más a los que se dedican a la actividad turística.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación de Nela Chávez del año 2013 sobre Conciencia Turística y Desarrollo Turístico Sostenible en la Bahía de Ancón, se pudo encontrar que la conciencia turística es muy importante para un desarrollo turístico sostenible de cualquier lugar, que la participación de los pobladores influye en el desarrollo turístico sostenible, de igual manera que el conocimiento del potencial turístico es necesario para un buen desarrollo turístico sostenible. A comparación del presente estudio los resultados obtenidos indican que un nivel de conciencia turística baja de los pobladores afecta mucho la sostenibilidad del recurso, dado que se presenta la contaminación y muchos factores que deterioran el lugar.

V. CONCLUSIÓN

La investigación en un enfoque cuantitativo tuvo como objetivo principal determinar el nivel de conciencia turística de los pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla. Para ello se realizaron encuestas y se procesaron en el software estadístico SPSS para hallar el rango en el que se encontraba la conciencia turística de los pobladores. El resultado de la variable fue un 56%, que significa que el nivel de conciencia turística de los pobladores es media.

De igual manera se hallaron las dimensiones de la variable; la dimensión 1, Responsabilidad frente al turista y, dimensión 2, Responsabilidad frente al recurso.

La dimensión 1, “Responsabilidad frente al turista” el resultado fue un 61%, significa que el nivel de responsabilidad que presentan pobladores frente al turista es media. Y la dimensión 2, “Responsabilidad frente al recurso” el resultado fue un 63%, significa que el nivel de responsabilidad que presentan pobladores frente al recurso también es media.

En conclusión también se rescata de las 196 encuestas aplicadas a los pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, los indicadores que presentan debilidades para convertirlas en fortalezas son, la falta de protección de la flora y fauna de los Humedales, la falta de difundir y conocer la historia y no brindar una buena atención al visitante.

Finalmente se concluye diciendo que el resultado obtenido en la presente investigación no es muy acorde con el panorama que se observa en los Humedales de Ventanilla, porque en el recurso se puede observar mucha contaminación y otras debilidades, a simple vista se puede tener opinar que los pobladores tienen una conciencia turística baja. Por otro lado el descuido y falta de sostenibilidad del recurso también la tienen las autoridades de la Municipalidad del distrito de Ventanilla.

VI. RECOMENDACIONES

La per sección de los resultados obtenidos de la variable de estudio, las dimensiones e indicadores, indican lo que hay que reforzar la conciencia turística de las personas con relación al recurso y con relación al turista.

Gobierno Local:

Deben capacitar a los niños en sus colegios, para que tengan conciencia sobre la conservación de los recursos turísticos, y para que generen conciencia en los adultos sobre lo que afecta y desaparece a las áreas ecológicas. Esta debe ser una educación continua que genere una identidad cultural en los niños para que puedan sentirse orgullosos de las áreas naturales, patrimonios culturales y para que puedan valorarlos.

Debe capacitar a la población del AA.HH. Defensores de la Patria, para llevar un ambiente limpio, sin contaminación, y esto pueda influenciar en ellos para no contaminar el recurso Humedales de ventanilla.

Se debe dar a conocer, promocionar o difundir a la población local y nacional acerca de los recursos turísticos, áreas naturales protegidas, o atractivos turísticos que se encuentran en diversos lugares de Lima y/o Perú.

Se debe realizar participaciones de integración, actividades a favor del turismo para que genere una motivación de poder cumplir objetivos específicos que favorezcan los Humedales de Ventanilla.

Se debe incentivar a las personas dando a conocer los beneficios tangibles e intangibles que con lleva la sostenibilidad de un recurso turístico.

Debe orientar a los niños y adultos sobre las actitudes positivas que deben tener frente al turista.

Se recomienda incrementar el buen trato no solo con los turistas sino también entre los mismos pobladores, fortalecer los valores morales y éticos, establecer unión y empatía.

Se recomienda realizar campañas de sensibilización para que pongan en marcha el cuidado y compromiso de la conservación del recurso Humedales de Ventanilla y otros recursos.

Se recomienda hacer un estudio de los problemas que presenta estos Humedales, y realizar planes de acción y de esta manera sacar provecho del recurso.

Finalmente se recomienda darle mayor importancia al recurso Humedales de Ventanilla de lo contrario que pase a manos de entidades que planean proyectos diferentes para este lugar.

VII. REFERENCIAS

- Acerenza, M. A. (Ed.). (1999). *Administración del turismo*. México: Trillas.
- Álvarez, C. (2007). Evaluación de la Diversidad Específica de las Aves de los Humedales de Ventanilla, Callao (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado de <http://www.urp.edu.pe/pdf/biologia/Tesis%20Alvarez.pdf>
- Allport, G. W. (1965). *Pattern and Growth in Personality*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PLn14JLZSQcC&q=Allport+Personality&dq=Allport+Personality&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjZja2bwMzQAhVBySYKHfYcCGwQ6AEIXDAI>
- Aponte, H., & Ramírez, W. (1994). Riqueza florística y estado de conservación del área de conservación regional humedales de Ventanilla, Callao, Perú. *The Biologist*, volumen (12). Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/biologist/v12_n2/pdf/a08v21n2.pdf
- Aponte, H., & Cano, A. (2013). Estudio Florístico Comparativo de Seis Humedales de la Costa de Lima (Perú): Actualización y Nuevos Retos para su Conservación. *Revista Latinoamericana de Conservación*. Volumen (2), 15 - 23. Recuperado de https://www.cientifica.edu.pe/documentos/pdfs/Aponte&Cano_2013_RLC32_15_27.pdf
- Arria, D. (2º Ed.). (1991). *Turismo y Desarrollo*. Caracas, Venezuela: Arte. Recuperado de <https://www.iberlibro.com/TURISMO-DESARROLLO-DIEGO-ARRIA/18496700260/bd>
- Bobadilla, L. (2014). Contaminación Antropogénica en los Humedales de Ventanilla. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.slideshare.net/eduardobobadillaatao35/contaminacin-en-los-humedales-de-ventanilla>

Cárdenas, E. J. (1999). *Violencia en la pareja: intervenciones para la paz desde la paz*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gkTwPupWXFAC&pg=PA97&dq=que+es+bienvenida&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiMp86X6oHUAhUGQCYKHfa3DSoQ6AEIITAA#v=onepage&q&f=false>

Chávez, N. (2013). *Conciencia Turística y desarrollo turístico sostenible en la Bahía de Ancón, 2013* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Coello, A., & Hernández, F. (2015). *Importancia de la Conciencia Turística para Fomentar el Desarrollo Socio Cultural del Cercado de Ica*. Ica. Recuperado de <https://prezi.com/eakq6qngzU-/importancia-de-la-conciencia-turistica-para-fomentar-el-desar/>

Conesa, V. (2009). *Guía metodológica para la evaluación del impacto ambiental*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=wa4SAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=impacto+ambiental&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi3huzHws7QAhXFYyYKHUWrCloQ6AEIKjAD#v=onepage&q=impacto%20ambiental&f=false>

Delgadillo, A. (2016). *Conciencia Turística del Poblador de Carabayllo* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Díaz, R., & Gutiérrez, D. (2010). *La actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: Evaluación y Tendencia*. Universidad de la Laguna, España. Recuperado de file:///C:/Users/MirnaYolanda/Downloads/La_actitud_del_residente_en_el_destino_t.pdf

Dos, C. (2013). *Proyecto de una Campaña de Sensibilización Turística y Ambiental dirigida a los habitantes del pueblo de Chuspa* (Tesis de Pregrado). Universidad de Nueva Esparta, Venezuela. Recuperado de

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Proyecto-De-Una-Campa%C3%B1a-De-Sensibilizaci%C3%B3n/71561305.html>

Escudero, K. (2012). *Conciencia Turística de los Pobladores y calidad de servicio turístico en el distrito de Santa Rosa de Quives, 2012* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Felix, K. (2016). *Conciencia Turística del Poblador en el Distrito de Paracas* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Frers, C. (2007). El Problema de la Contaminación Ambiental. Recuperado de http://www.ecoportel.net/Temas-Especiales/Contaminacion/El_problema_de_la_contaminacion_ambiental

Gamarra, M., & Rodríguez, N. (2010). Wikipedia. Distrito de Ventanilla. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Ventanilla

García, A., & Quesada, V. (1988). Lecciones de Cálculo de Probabilidades. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-lecciones-de-calculo-de-probabilidades/9788486251840/171113>

Gran Diccionario de la Lengua Española (2016). Recuperado de <http://es.thefreedictionary.com/difundir>

Grandez, H. (2007). *Conciencia Turística de la comunidad en el Centro Histórico de Lima y su influencia en el Desarrollo del Turismo* (Tesis de Pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Gomez, M., & Gomez, D. (2013), Evaluación de impacto ambiental. Recuperado de <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=impacto+ambiental&tbm=bks>

Hassanein, F. (2014). Evaluating Study for Elements Affecting Tourism Awareness in Jordan: Applied on Aqaba and Wadi Rum Areas. Universidad de Fayoum, Egipto. Recuperado de http://globalbizresearch.org/files/grthlm_farouk-abdelnabi-hassanein-attaallah_noora-ibrahim-al-ehewat-3653.pdf

- Hernández, B. (2001). *Técnicas Estadísticas de Investigación Social*. A Coruña, España: Ediciones Díaz de Santos
- Huamán, J. (2016). Conciencia Turística y Conservación del Complejo Arqueológico Tantamayo del Distrito de Humalies, provincia de Huánuco (Tesis de Pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/316856723/CONCIENCIA-TURISTICA-Y-CONSERVACION-DEL-COMPLEJO-ARQUEOLOGICO-TANTAMAYO-DEL-DISTRITO-DE-HUAMALIES-PROVINCIA-DE-HUANUCO>
- Ishuiza, R., & Flores, R. (2008). Conciencia Turística y su contribución al desarrollo del Turismo en la Provincia de San Martín (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín, San Martín. Recuperado de http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/574/1/Raimundo%20Ishuiza%20Tapullima_Rony%20Flores%20Ram%C3%ADrez.pdf
- Malca, K. (2012). Análisis de la Conciencia Turística en los Agentes Turísticos del Centro Monumental Histórico de la Ciudad de Chiclayo – 2012 (Tesis de Pregrado). Universidad Particular Señor de Sipán, San Martín. Recuperado de <http://campus.uss.edu.pe/Campus/DocInternos/TramiteDocumentario/1000143355/20120725180738.pdf>
- Moschella, P. (2012). Variación y protección de humedales costeros frente a procesos de urbanización: casos ventanilla y puerto viejo (Tesis de Maestría). Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4527/MOSCHELLA_MILOSLAVICH_PAOLA_VARIACION.pdf;jsessionid=F917A19AB67D07A7C94B7DCE03F292D4?sequence=1
- Mincetur (2005) Proyecto Fortalecimiento Integral del Turismo en el Perú 2002 – 2007. Recuperado de <http://pnctperu.blogspot.pe/2008/10/programa-nacional-de-conciencia.html>

- Mincetur (2006) Informe de Anual del Plan Estratégico Sectorial Multianual Reformulado 2004-2006. Recuperado de http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/EVALUACION_PESEM2006.pdf
- Municipalidad de Ventanilla (2017) Distrito de Ventanilla. Recuperado de <https://www.muniventanilla.gob.pe/contenidos-nfs/files/otrosEnlaces/codisec/PLSC-2017%20%20%20FINAL%202017%20CODISEC.pdf>
- Pulido, V. (1998). Reporte Humedales 1992-1997: Programa de Conservación y Desarrollo Sostenido de Humedales, Perú. Recuperado de <https://portals.iucn.org/library/efiles/documents/1998-009.pdf>
- Rivera, J. & Garcillán, M. (2014). Marketing Sectorial. Principios y aplicaciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=dYtkAwAAQBAJ&lpg=PA81&dq=Para%20fines%20de%20recreaci%C3%B3n%20y%20de%20ocio%2C%20aunque%20tambi%C3%A9n%20existe%20el%20turismo%20por%20negocio&pg=PA5#v=twopage&q&f=false>
- Rogue, D. (1870). Filosofía de la Lengua Española: sinónimos castellanos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=C4UTAAAAYAAJ&pg=PA377&dq=mostrar+es&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8yoL3yYHUAhVCbiYKHd5dDKwQ6AEIJzAB#v=onepage&q&f=false>
- Salcedo, J. E. (2012). El Humano Social anti-natural: los anti-sistema e instituciones sociales. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uPFJmeVMuHQC&pg=PA136&dq=preservar+es&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5-Pic4oHUAhUE6SYKHYYDYIQ6AEIKzAC#v=onepage&q=preservar%20es&f=false>

Sistema de Información Ambiental Regional del Callao (2011) Plano de ubicación de los Humedales de Ventanilla. Recuperado de <http://190.119.239.199/siarcallao/index.php?accion=verDestacados&idevento=186&idtipoevento=4>

Sosa, C. D. (Ed.). (2004). *Identidad Cultural y Conciencia Turística, Pilares del Desarrollo*. Lima, Perú: San Marcos.

Tamayo, M. (2003). Tipos de Investigación. Recuperado de http://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf

Turner, P. (2009). Manual para Ministros de Hospitalidad. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=AhiE2FrHB4sC&printsec=frontcover&dq=hospitalidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiY_Nb5roHUAhVBRyYKHY6kDBwQ6AEIITAA#v=onepage&q=hospitalidad&f=false

Ulloa, A. (2011). Conciencia Turística y su Contribución al Desarrollo Sostenible Boca del Cielo (Tesis de Pregrado). Universidad Autónoma de Chiapas, México. Recuperado de <http://myslide.es/documents/tesisfinal-55a4d4510dc2c.html>

Villoro, L. (1996). Crecer, saber, conocer. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=30fN2UA3RTUC&pg=PA198&dq=conocer&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiOk7mzuYHUAhVESyYKHVf8AwYQ6AEIQjAG#v=onepage&q=conocer&f=false>

Woronuk, J. (2008). Tourists' Awareness, Attitudes, and Perceptions of Wildlife Souvenirs: A Case Study in Cuba (Tesis de Maestría). Universidad de Waterloo, Canada. Recuperado de <https://uwspace.uwaterloo.ca/bitstream/handle/10012/3807/Thesis%20-%20FINAL.pdf;sequence=1>

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Cuestionario sobre la Conciencia Turística de los Pobladores Aledaños de los Humedales de Ventanilla, Callao - Lima 2016

Buenos días/tardes, estoy aplicando cuestionarios para determinar cómo es la conciencia turística de los pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, espero contar con su colaboración, respondiendo con sinceridad. Gracias.

Instrucciones:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente.

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indeciso

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

CONCIENCIA TURISTICA DEL POBLADOR ALEDAÑO AL H.V.					
Responsabilidad frente al turística					
Bienvenida	1	2	3	4	5
1. El poblador del A. H. Defensores de la Patria es cortés con los visitantes que llegan a conocer Los Humedales de Ventanilla.					
Hospitalidad					

2. Los servicios de alojamiento y restauración en el A. H. Defensores de la Patria, brindan una buena atención a los visitantes.					
3. El guía de los Humedales de Ventanilla brinda un buen servicio a los visitantes.					
Actitud					
4. El poblador del A. H. Defensores de la Patria ayuda al visitante brindándole información referente a los Humedales de Ventanilla.					
5. El poblador del A. H. Defensores de la Patria es honesto y solidario con los visitantes de Los Humedales de Ventanilla.					
6. El poblador del A. H. Defensores de la Patria es consiente que debe tratar bien al turista para que regrese.					
Responsabilidad frente al Recurso					
Conocerlo					
7. El poblador del A. H. Defensores de la Patria se siente identificado con los Humedales de Ventanilla.					
8. El poblador del A. H. Defensores de la Patria conoce la historia de los Humedales de Ventanilla.					
9. El poblador del A. H. Defensores de la Patria conoce el valor ecológico y cultural que tiene los Humedales de Ventanilla.					
Mostrar					

10. El poblador del A. H. Defensores de la Patria muestra con afiches o volantes el potencial que tienen los Humedales de Ventanilla.					
11. El poblador del A. H. Defensores de la Patria muestra ser responsable con el cuidado de la limpieza de los Humedales de Ventanilla.					
Difundir					
12. El poblador del A. H. Defensores de la Patria difunde el sentido de la conservación de Los Humedales de Ventanilla.					
13. El poblador del A. H. Defensores de la Patria difunde la zona ecológica en redes sociales, para la atracción de turistas.					
Preservar					
14. El poblador del A. H. Defensores de la Patria cuida los Humedales de Ventanilla.					
15. El poblador del A. H. Defensores de la Patria protege la flora y fauna que tiene de Los Humedales de Ventanilla.					
16. El vigilante resguarda la infraestructura de los Humedales de Ventanilla.					
Beneficios al País					
17. El turismo en la zona, genera empleo.					
18. Un buen manejo de los recursos turísticos en Ventanilla está elevando la calidad de vida de las personas.					

<p>19. La preservación y el desarrollo turístico de los Humedales de Ventanilla, contribuye al crecimiento económico del país.</p>					
<p>Aprovechamiento</p>					
<p>20. El poblador del A. H. Defensores de la Patria aprovecha del recurso, brindando el servicio de transporte liviano.</p>					

Nota: Adaptado por el autor Sosa de la Cruz

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	VARIABLES ESTADÍSTICAS	ESCALA DE MEDICIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la conciencia turística de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla en el año 2017? <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la responsabilidad frente al recurso, de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla en el año 2017? ¿Cómo es la responsabilidad frente al turista, de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla en el año 2017? 	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo es la conciencia turística de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla en el año 2017 <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo es la responsabilidad frente al recurso, de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla en el año 2017 Determinar cómo es la responsabilidad frente al turista, de los pobladores aledaños de Los Humedales de Ventanilla en el año 2017 	Conciencia Turística	<p>Responsabilidad frente al turista</p> <p>Responsabilidad frente al recurso</p>	<p>Bienvenida</p> <p>Hospitalidad</p> <p>Actitud</p> <p>Conocer</p> <p>Mostrar</p> <p>Difundir</p> <p>Preservar</p> <p>Beneficios al país</p> <p>Aprovechamiento</p>	Cualitativo	Ordinal	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Población: Asentamiento Humano Defensores de la Patria</p> <p>Muestra: 306 pobladores</p> <p>Muestreo: Probabilístico</p> <p>Marco Muestral: Los pobladores</p> <p>Análisis de datos: Programa estadístico SPSS 22</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p>

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg) MESCUA FICUENGA, Augustu Ce
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV - LIMA - RITE
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Mirna Rodríguez Ramos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			

11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 16 de mayo del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 07929084

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Mg Asencio Reyes, Luz
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Coordinadora de Investigación
 I.3. Especialidad del experto: Turismo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Merna Yelanda Rodríguez Ramos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/	/		
03	/			
04	/			
05	/			



06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, *16* de *mayo* del 2017

Firma de experto informante

DNI: 42367609

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: María de las Mercedes Vigo Gálvez
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- 1.3. Especialidad del experto: Turismo e investigación
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Mirna Yolanda Rodríguez Ramos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80 %	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80 %	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80 %	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80 %	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80 %	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80 %	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80 %	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80 %	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80 %	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				80 %	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80 %	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			

11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

El instrumento es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 13 de Mayo del 2017

.....
 Firma del experto informante
 DNI: 92367134

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Fátima Cruz Navarro Salo
 1.2. Cargo e Institución donde labora: _____
 1.3. Especialidad del experto: Negocios Internacionales
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Alma Valanda Rodríguez Ramos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 50%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					
OBJETIVIDAD	Falta expresado de manera coherente y lógica.					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Este adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretendo medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			

06		✓		
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19		✓		
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En el ítem 19, sugiero reformularlo, es demasiado amplio (macro)

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 12. de mayo del 2017

Firma de experto informante

DNI: 2.1010733

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: ZUNIGA PARRAS, WALTER ENRIQUE
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: ASESOR DE PROYECTO DE INVESTIGACION CON UNA UNIC
- 1.3. Especialidad del experto: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- 1.5. Autor del instrumento: RODRIGUEZ RAMOS MIRNA YOLANDA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					92%
OBJETIVIDAD	Este expresado de manera coherente y lógica					92%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y sus dimensiones					92%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					92%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando					40%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						91.8%

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04		✓		
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			

11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Eliminar la pregunta n° 4

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

41,7%

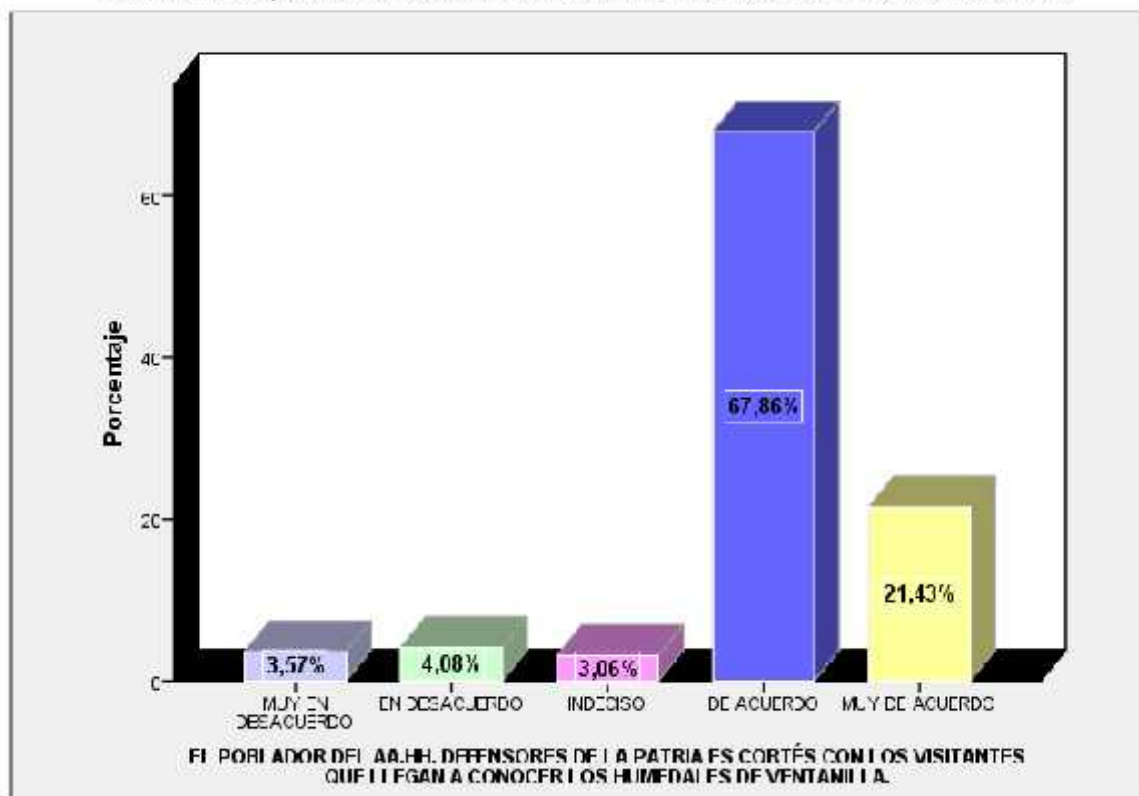
San Juan de Lurigancho, 15 de 05 del 2017.

[Handwritten Signature]
 Firma de experto informante
 DNI: 88034072

ANEXO 4

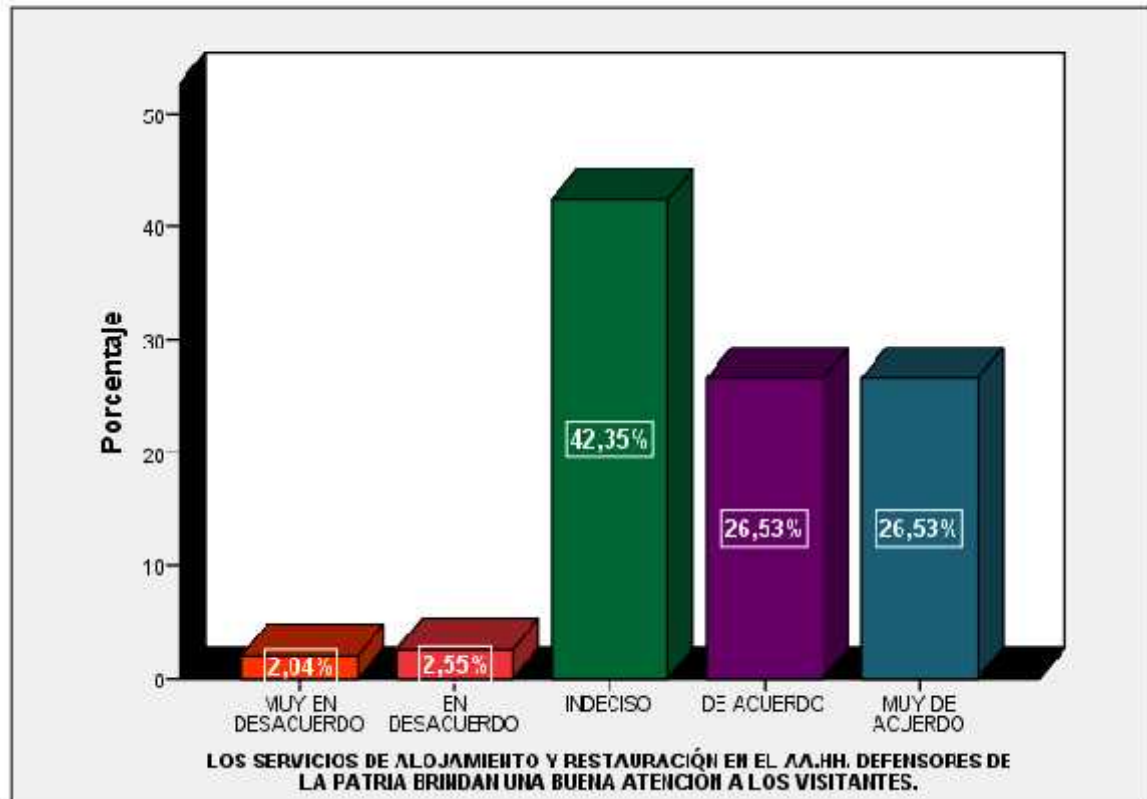
PARAMETROS ESTADISTICOS POR ITEM

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA ES CORTÉS CON LOS VISITANTES QUE LLEGAN A CONOCER LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



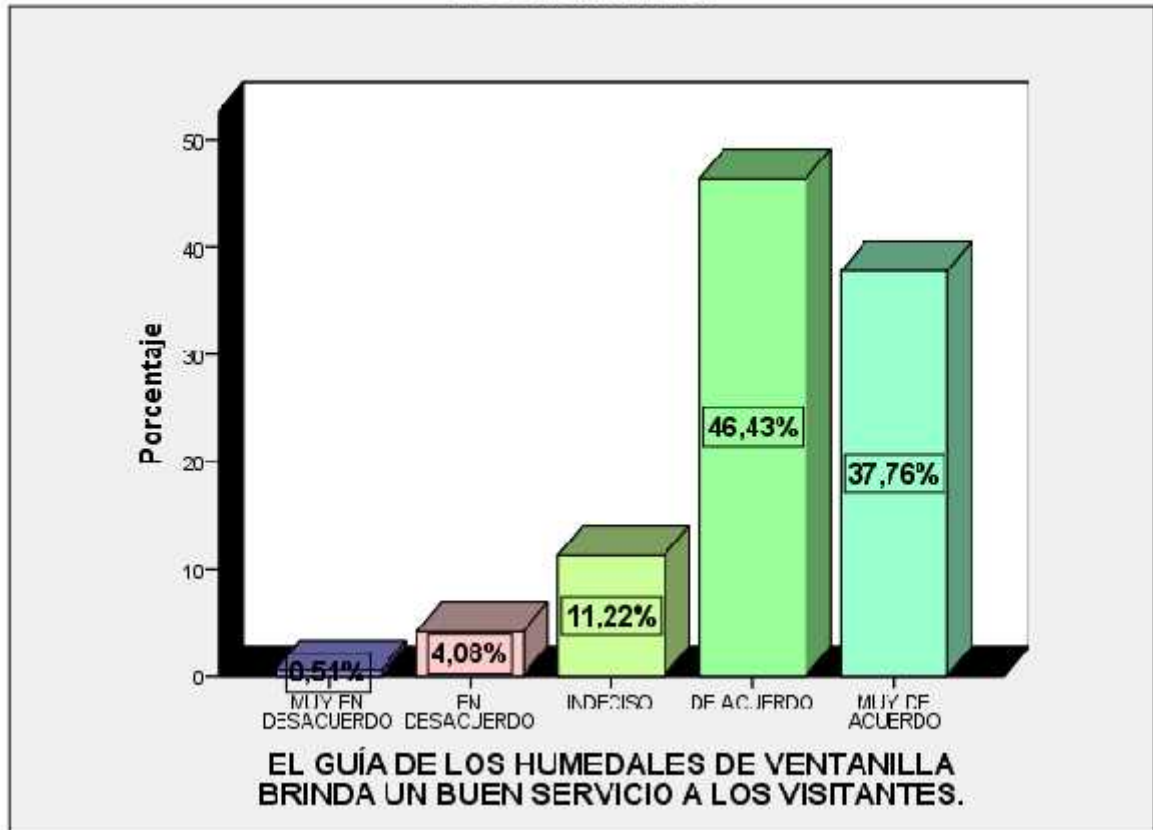
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 68% de los encuestados respondió que está “De acuerdo” que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria es cortés con los visitantes que llegan a conocer los Humedales de Ventanilla, mientras que el 21% de los pobladores respondió estar “Muy de acuerdo”, el 4% en desacuerdo, el 4% muy en desacuerdo, el 3% es indeciso.

LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN EN EL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA BRINDAN UNA BUENA ATENCIÓN A LOS VISITANTES.



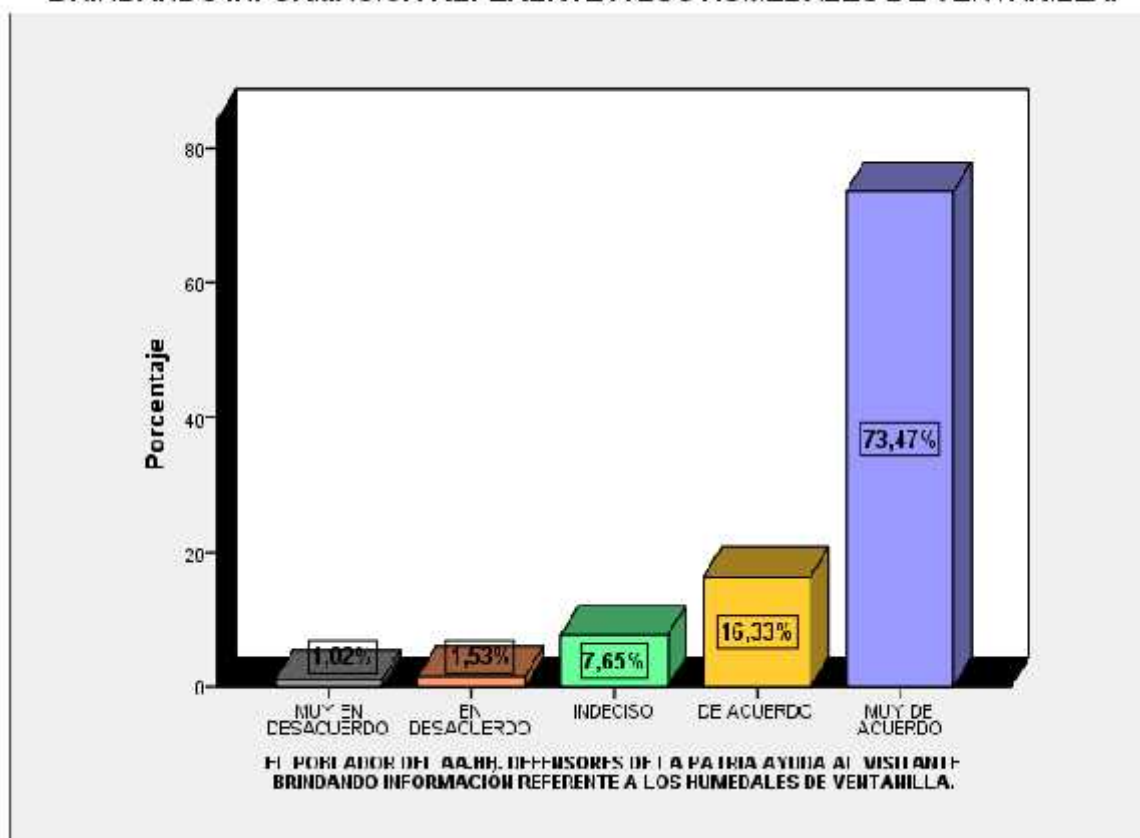
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 42% de los encuestados respondió estar "Indeciso" que los servicios de alojamiento y restauración en el AAHH. Defensores de la Patria brindan una buena atención a los visitantes, el 27% está "De acuerdo", el 27% está "Muy de acuerdo", el 3% está en desacuerdo, el 2% está muy en desacuerdo".

EL GUÍA DE LOS HUMEDALES DE VENTANILLA BRINDA UN BUEN SERVICIO A LOS VISITANTES.



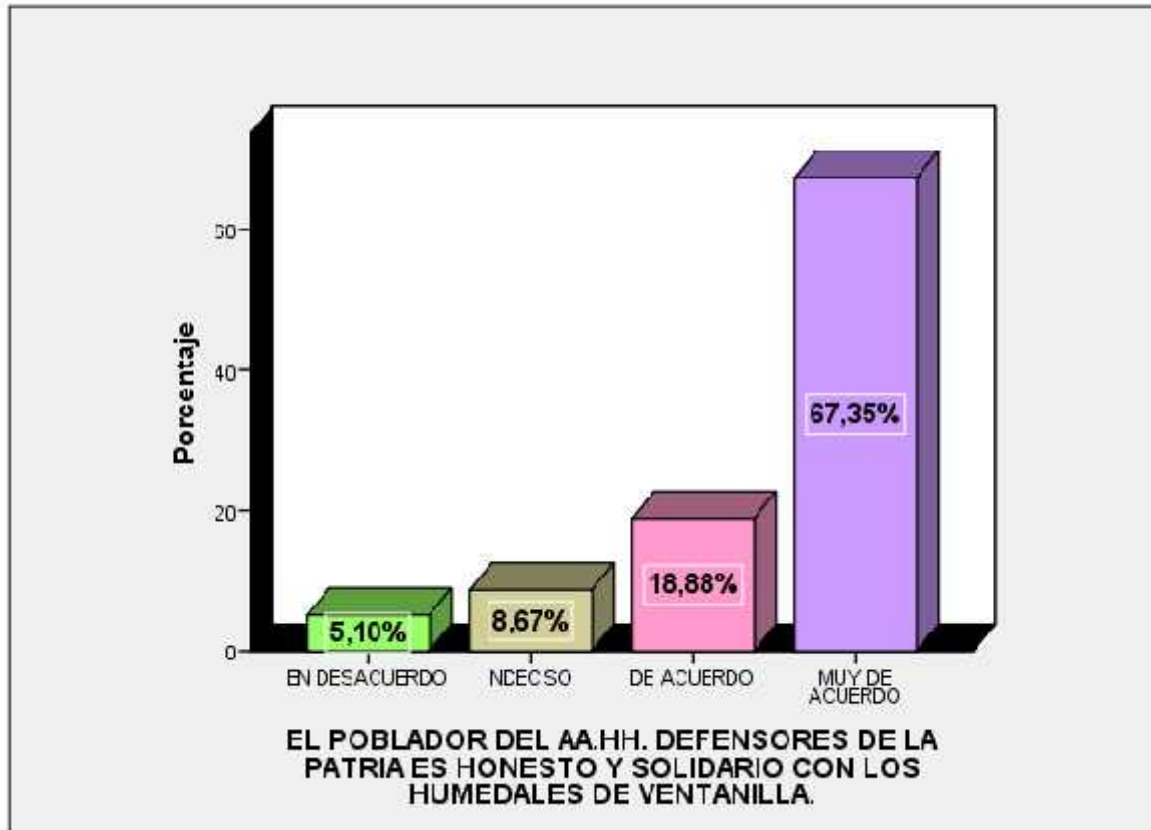
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 46% de los pobladores respondió estar “De acuerdo” con el que el guía de los Humedales de Ventanilla brinda un buen servicio a los visitantes, el 38% está “Muy de acuerdo”, el 11% es “Indeciso”, el 4% está “En desacuerdo”, el 0,51% está “Muy en desacuerdo”.

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA AYUDA AL VISITANTE BRINDANDO INFORMACION REFERENTE A LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



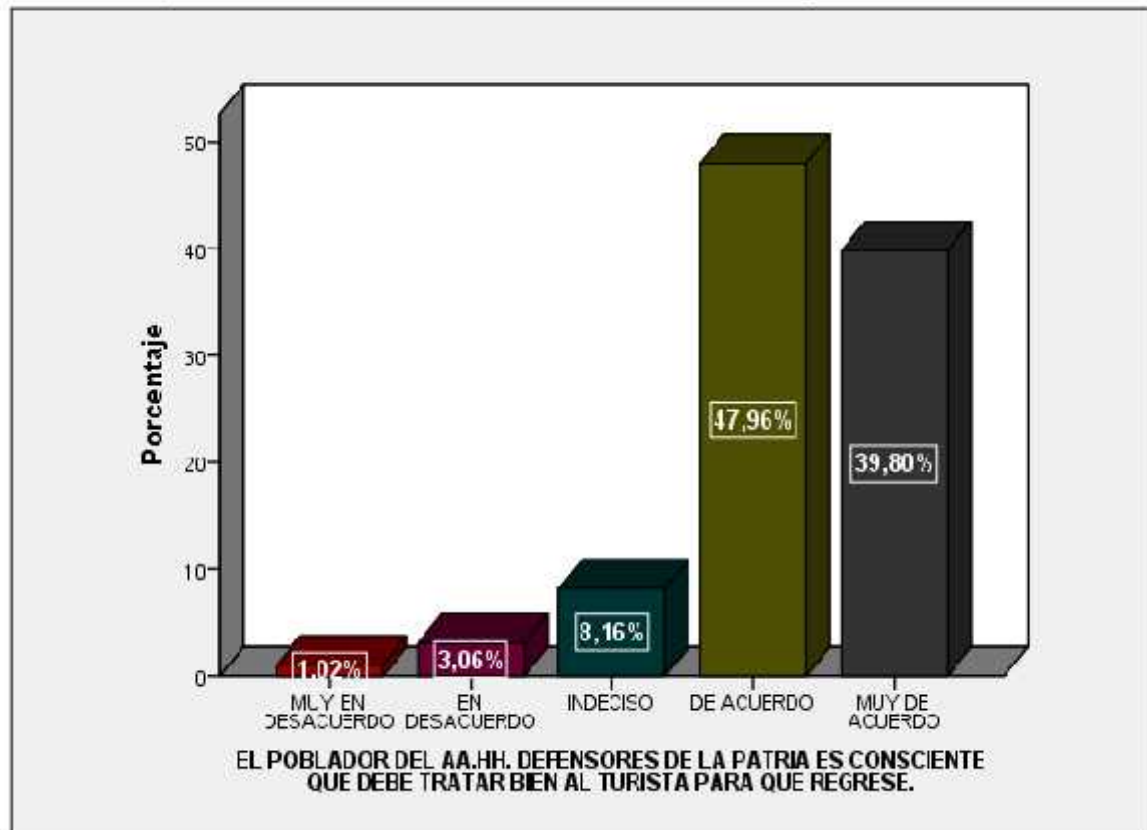
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 73% de los encuestados respondió estar “Muy acuerdo” con que el poblador del AA.HH. defensores de la Patria ayuda al visitante brindando información referente de los Humedales de Ventanilla, el 16% está “De acuerdo”, el 8% es “Indeciso”, el 2% en “Desacuerdo” y el 1% está “Muy en desacuerdo”.

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA ES HONESTO Y SOLIDARIO CON LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



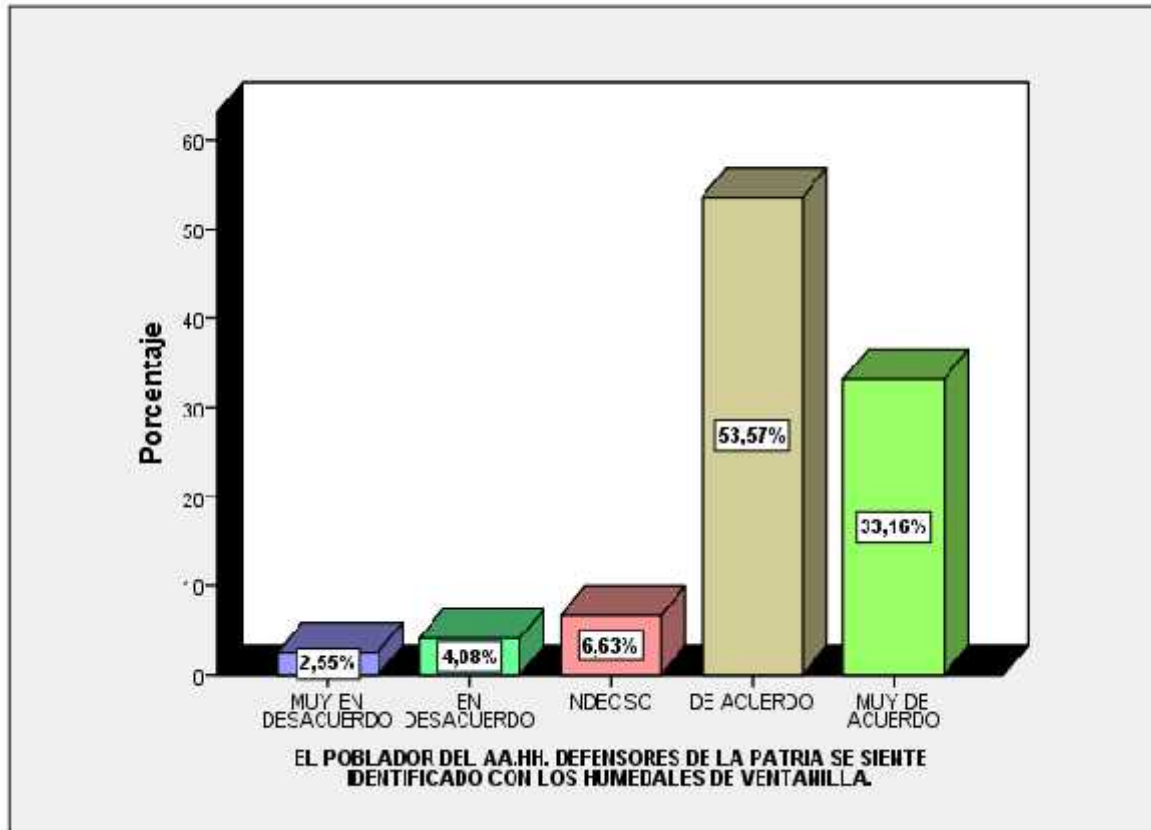
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 67% de los encuestados respondió estar “Muy de acuerdo” con que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria es honesto y solidario con los Humedales de Ventanilla, el 19% está “De acuerdo”, el 9% es “Indeciso” y el 5% está en “Desacuerdo”.

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA ES CONSCIENTE QUE DEBE TRATAR BIEN AL TURISTA PARA QUE REGRESE.



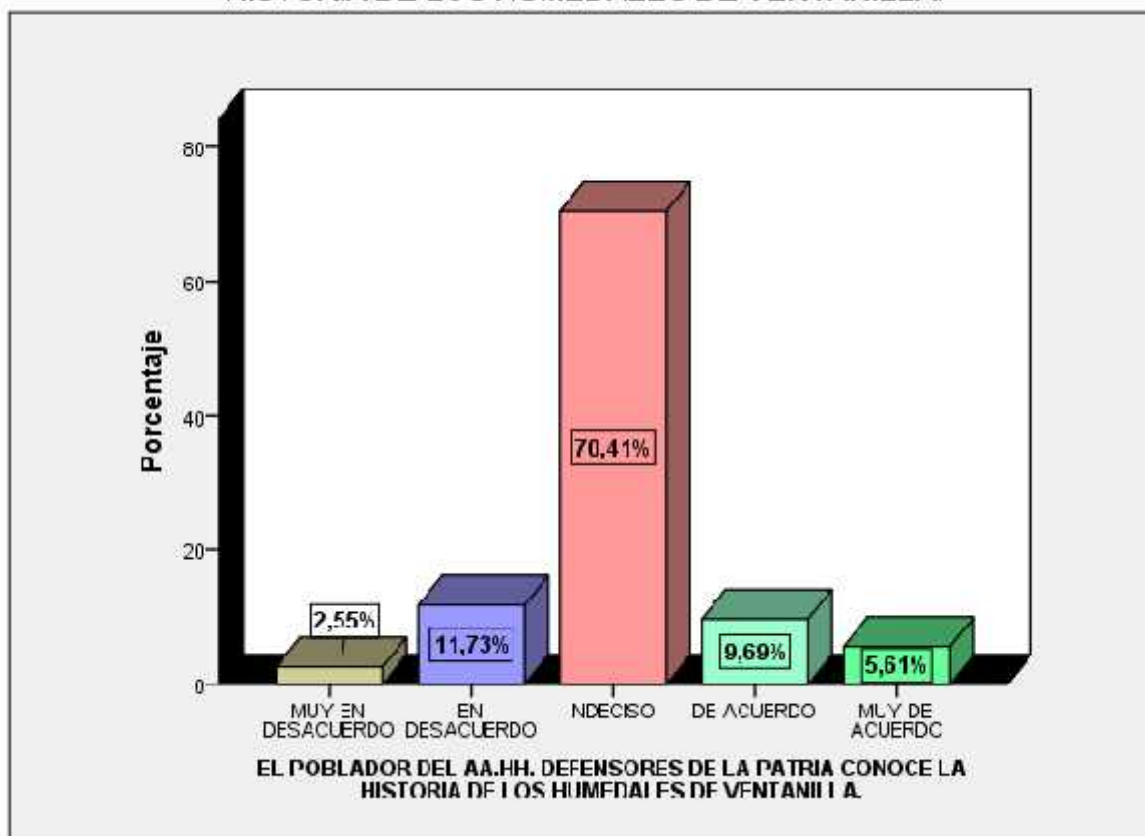
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 48% de los encuestados respondió estar “De acuerdo” con que el poblador del AA.HH Defensores de la Patria es consciente que debe tratar bien al turista para que regrese, el 40% está “Muy de acuerdo”, el 8% es “Indeciso”, el 3% está en “Desacuerdo”, 1% está “Muy en Desacuerdo”.

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA SE SIENTE IDENTIFICADO CON LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



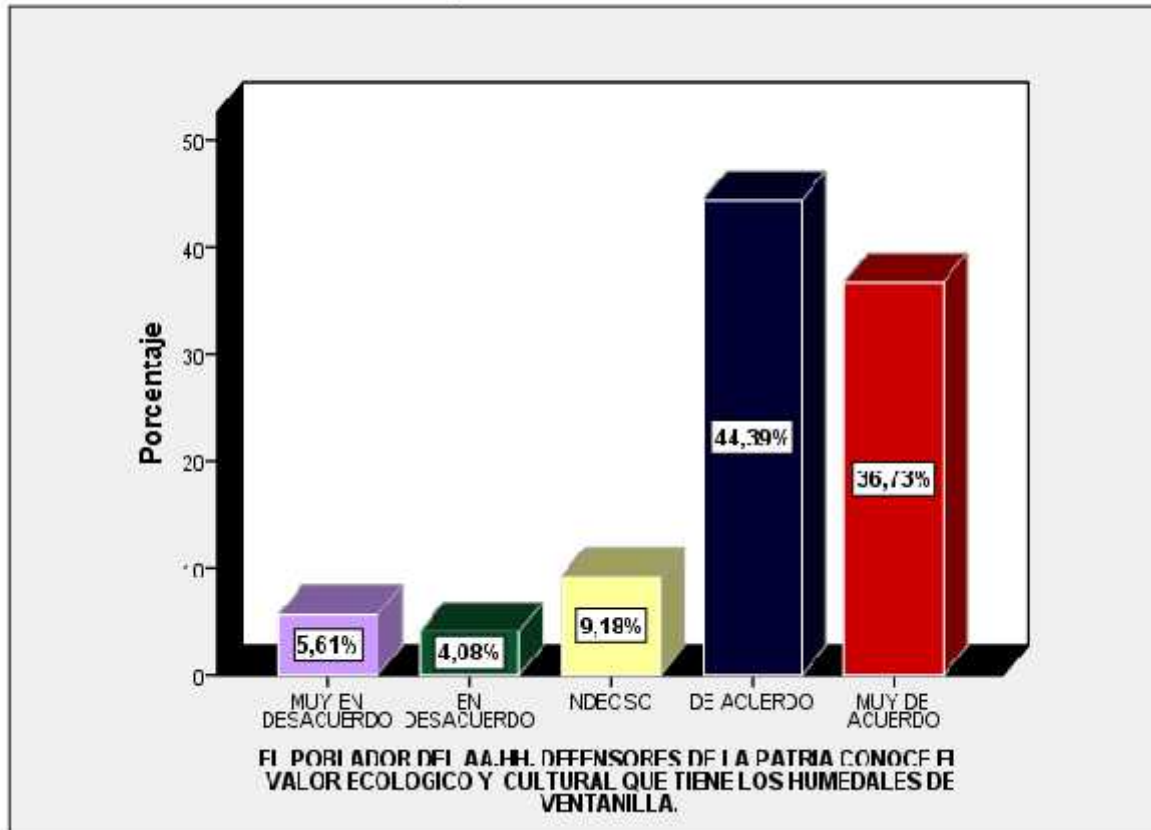
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 54% de los encuestados respondió estar "De acuerdo" con que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria se siente identificado con los Humedales de Ventanilla, el 33% está "Muy de acuerdo", el 7% es "Indeciso", el 4% está en "Desacuerdo", el 3% es "Muy en desacuerdo".

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA CONOCE LA HISTORIA DE LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



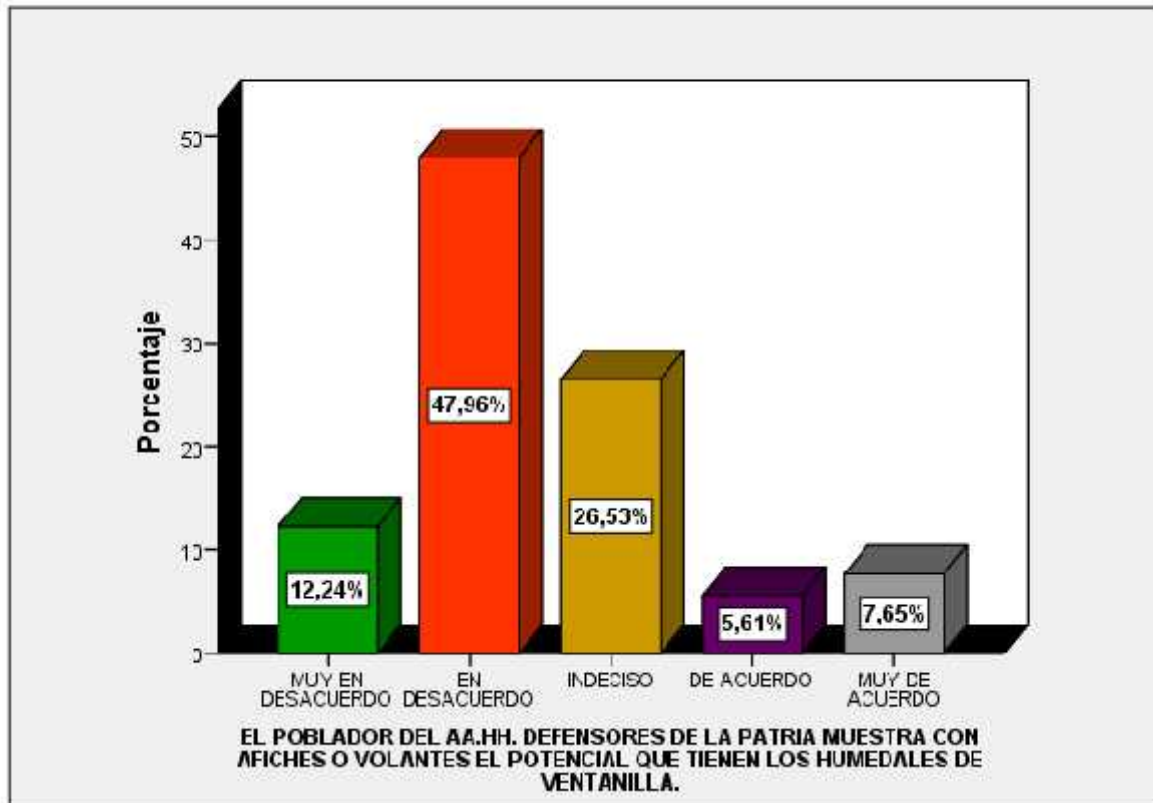
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 70% de los encuestados respondió estar “Indeciso” con que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria conoce la historia de los Humedales de Ventanilla, el 10% está “De acuerdo”, el 12% está en “Desacuerdo”, el 10% está “De acuerdo”, el 6% está “Muy de acuerdo”, el 3% está “Muy en desacuerdo”

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA CONOCE EL VALOR ECOLOGICO Y CULTURAL QUE TIENE LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



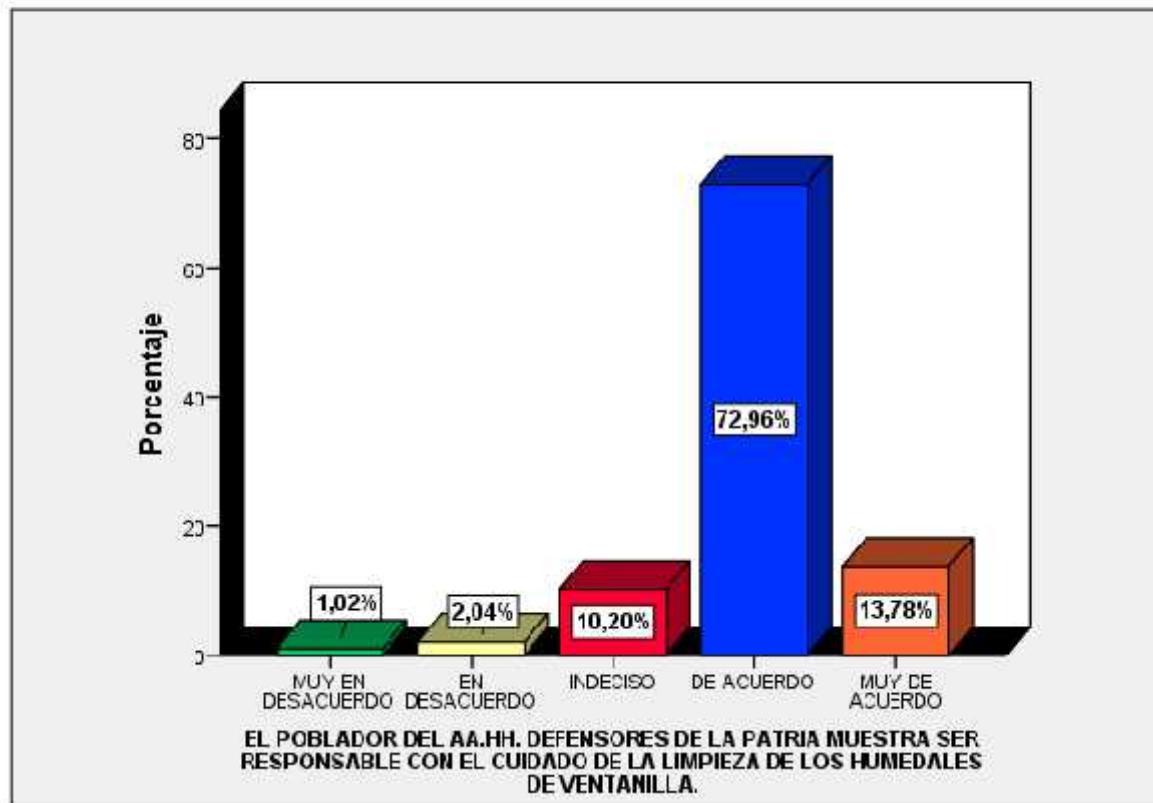
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 44% de los encuestados respondió estar “De acuerdo” con que el Poblador del AA.HH. Defensores de la Patria conoce el valor ecológico y cultural que tiene los Humedales de Ventanilla, el 37% está “Muy de acuerdo”, el 9% está “Indeciso”, el 6% está en “Muy en desacuerdo” y el 4% está en “Desacuerdo”.

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA MUESTRA CON AFICHES O VOLANTES EL POTENCIAL QUE TIENEN LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



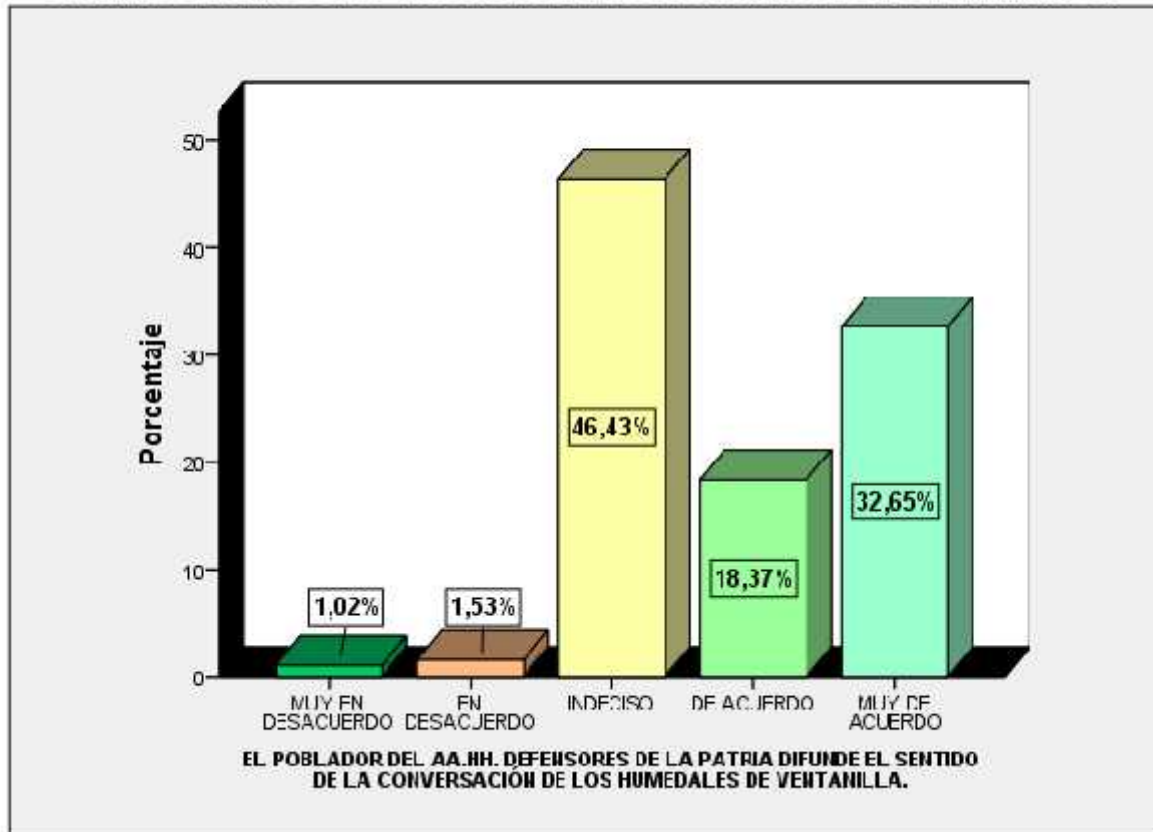
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 48% de los encuestados respondió estar en “Desacuerdo” con que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria muestra con afiches o volantes el potencial que tienen los Humedales de Ventanilla, el 27% está “Indeciso”, el 12% está “Desacuerdo”, el 8% está “Muy de acuerdo”, el 6% está “De acuerdo”.

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA MUESTRA SER RESPONSABLE CON EL CUIDADO DE LA LIMPIEZA DE LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



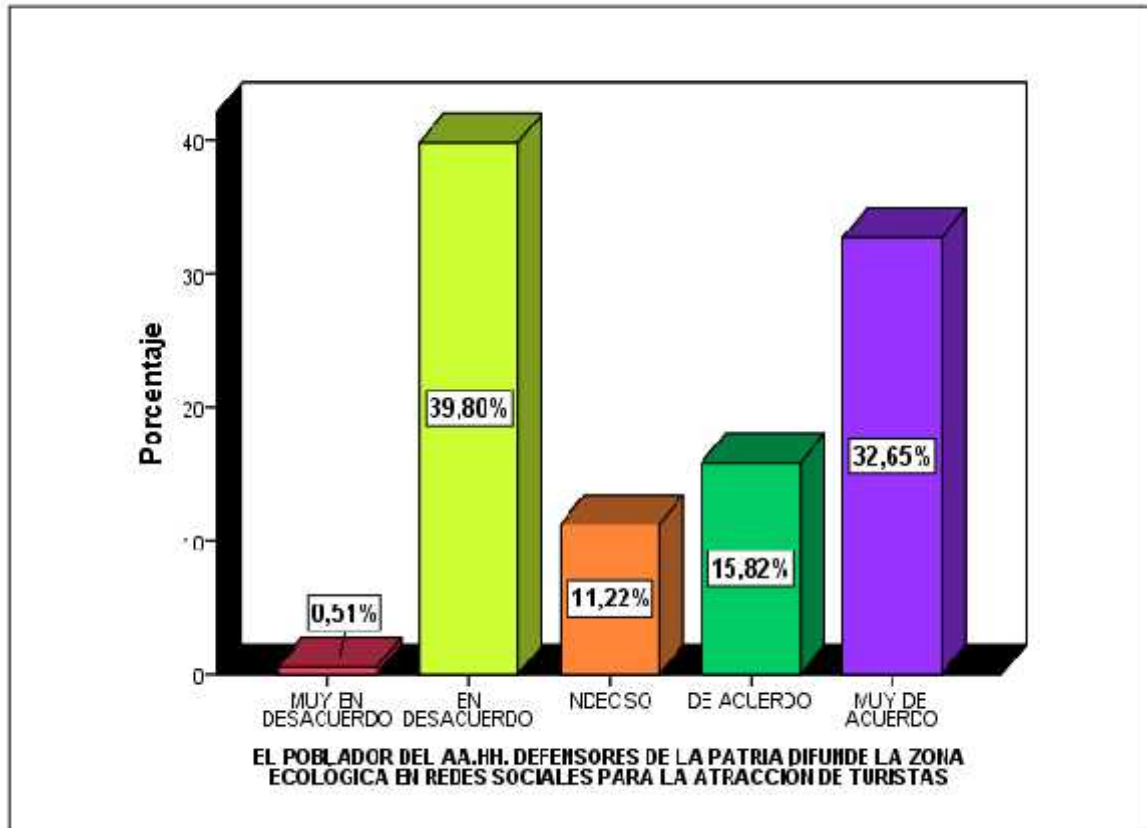
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 73% de los encuestados respondió estar “De acuerdo” con que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria muestra ser responsable con el cuidado de la limpieza de los Humedales de Ventanilla, el 14% está “Muy de acuerdo”, el 10% es “Indeciso”, el 2% está en “Desacuerdo” y el 1% está “Muy en desacuerdo”.

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA DIFUNDE EL SENTIDO DE LA CONVERSACION DE LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



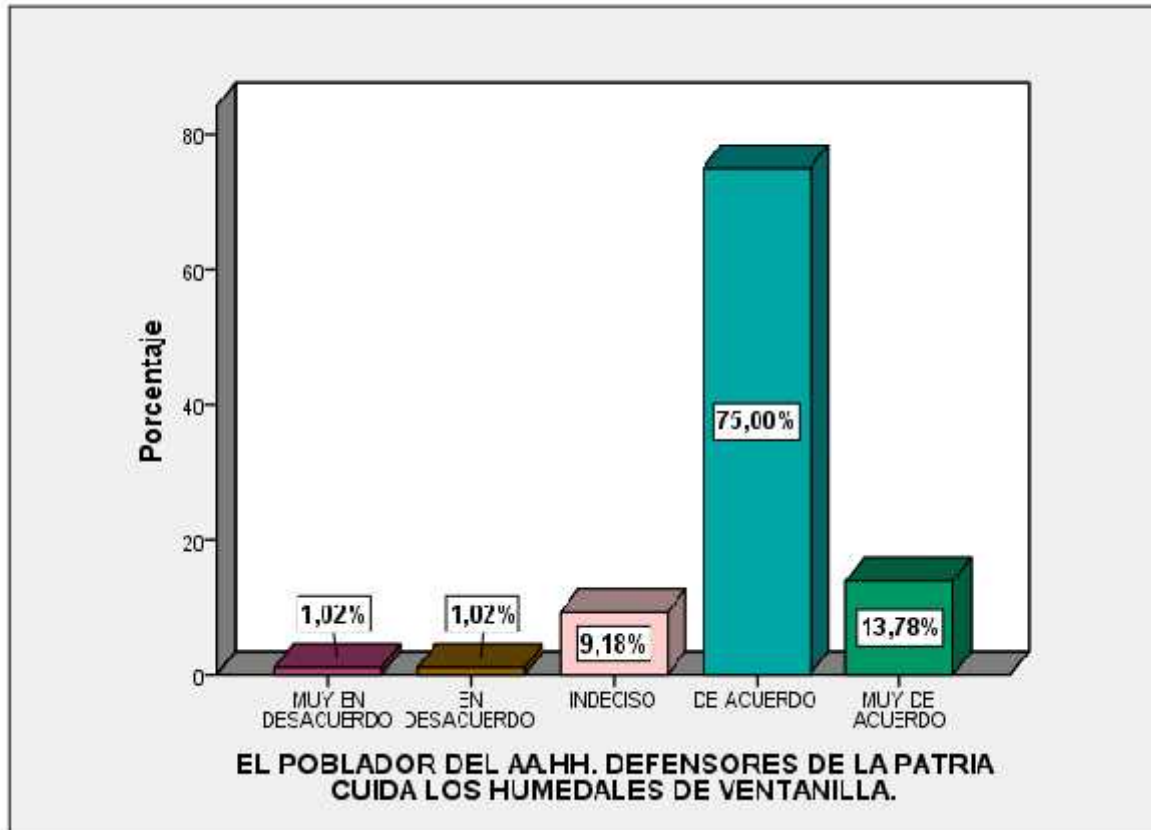
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 46% de los encuestados respondió estar “Indeciso” con que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria difunde el sentido de la conversación de los Humedales de Ventanilla, el 33% está “Muy de acuerdo”, el 18% está “De acuerdo”, el 2% está en “Desacuerdo”, el 1% está “Muy en desacuerdo”

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA DIFUNDE LA ZONA ECOLÓGICA EN REDES SOCIALES PARA LA ATRACCIÓN DE TURISTAS



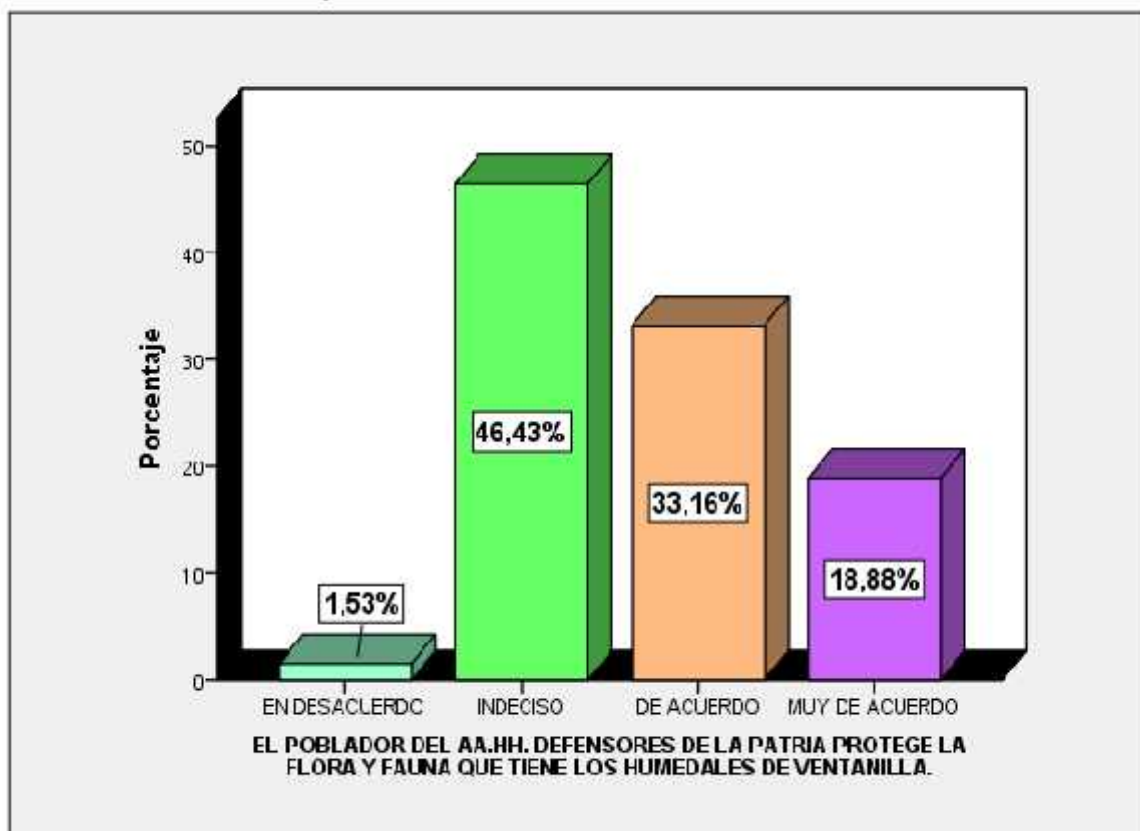
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 40% de los encuestados respondió estar en “Desacuerdo” con que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria difunde la zona ecológica en redes sociales para la atracción de Turistas, el 33% está “Muy de acuerdo”, el 16% está “De acuerdo”, el 11% esta “Indeciso”, el 0,51% está “Muy en desacuerdo”

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA CUIDA LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



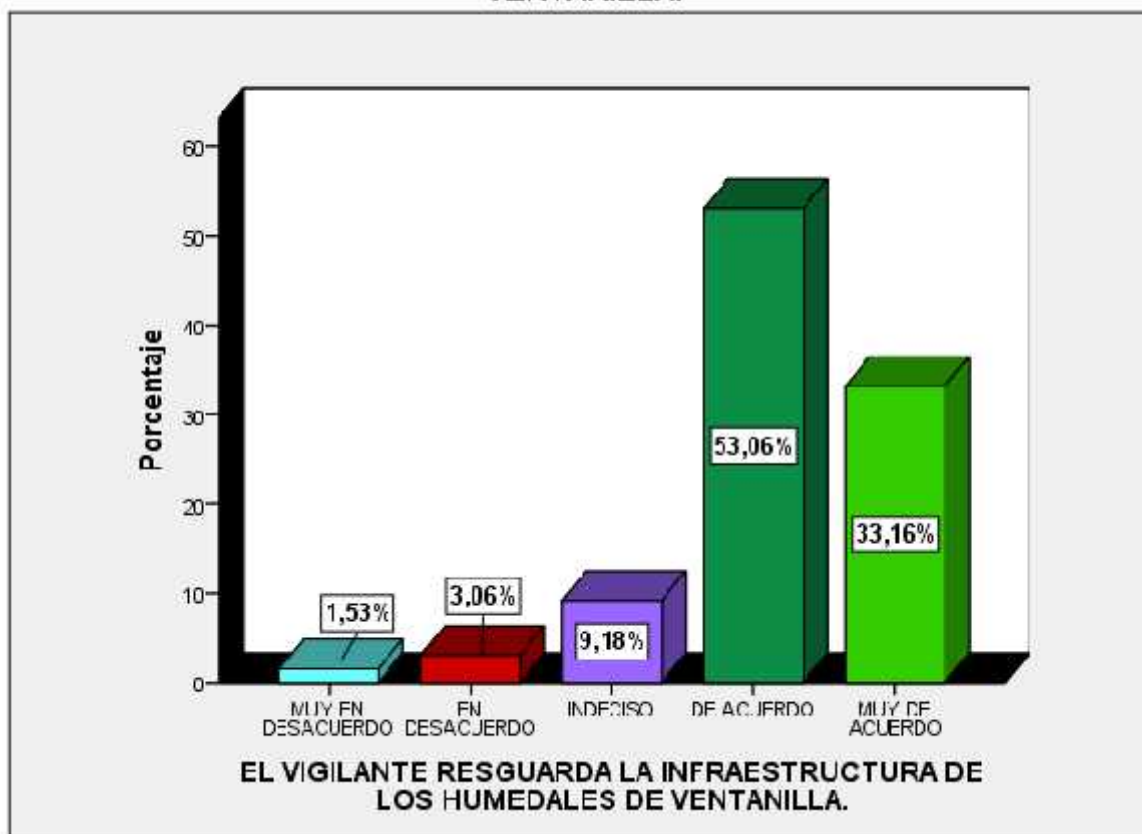
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 75% de los encuestados respondió estar “De acuerdo” con que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria cuida los Humedales de Ventanilla, el 14% está “Muy de acuerdo”, el 9% esta “Indeciso”, el 1% está en “Desacuerdo”, el 1% está “Muy en Desacuerdo”.

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA PROTEGE LA FLORA Y FAUNA QUE TIENE LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



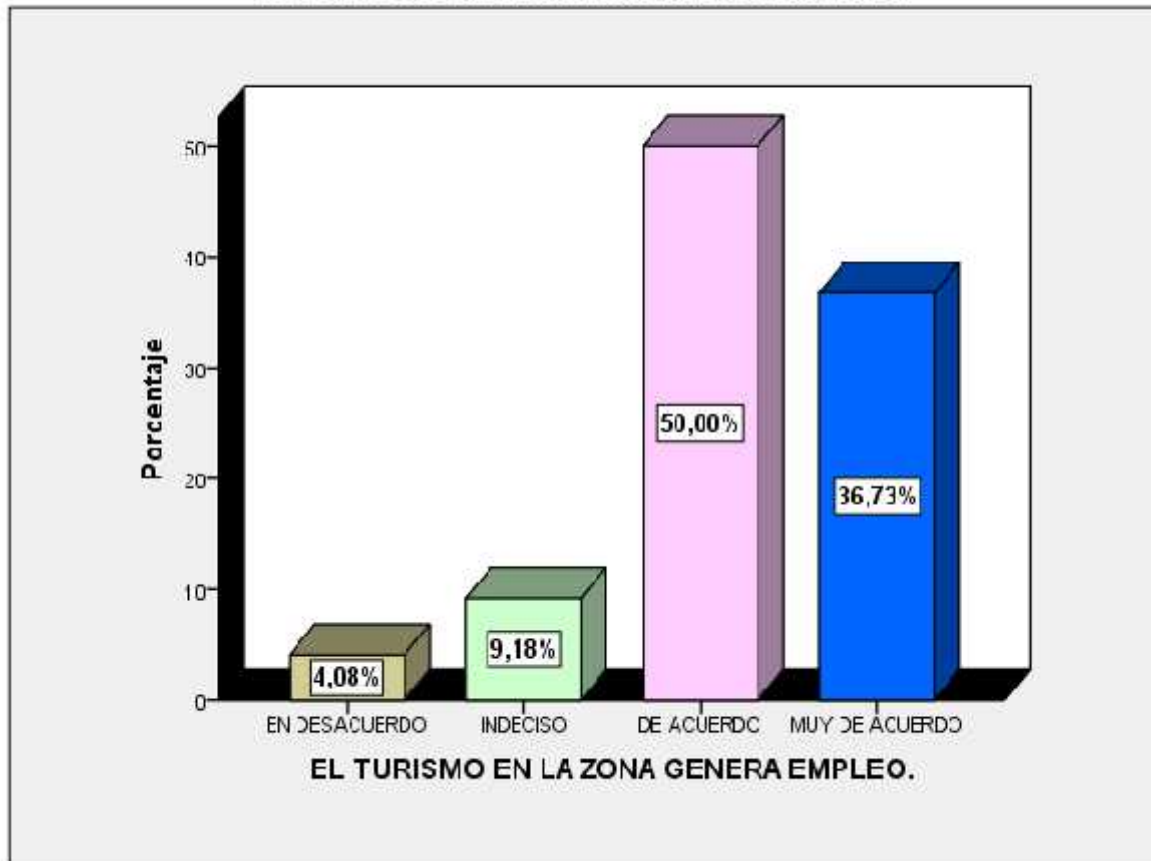
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 46% de los encuestados respondió estar “Indeciso” con que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria protege la flora y fauna que tienen los Humedales de Ventanilla, el 33% está “De acuerdo”, el 19% está “Muy de acuerdo”, el 2% está en “Desacuerdo”.

EL VIGILANTE RESGUARDA LA INFRAESTRUCTURA DE LOS HUMEDALES DE VENTANILLA.



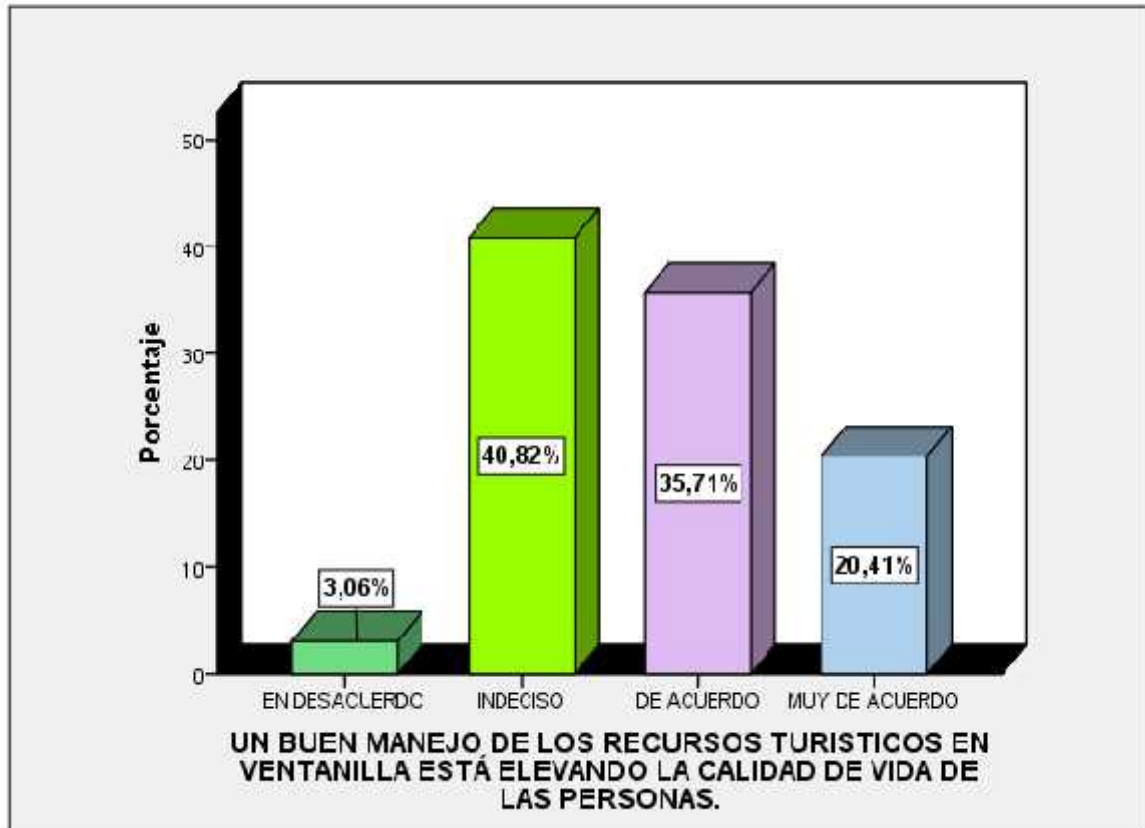
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 53% de los encuestados respondió estar en “De acuerdo” con que el vigilante resguarda la infraestructura de los Humedales de Ventanilla, 33% está “Muy de acuerdo”, el 5% esta “Indeciso”, el 3% está en “Desacuerdo”, el 2% está “Muy en desacuerdo”.

EL TURISMO EN LA ZONA GENERA EMPLEO.



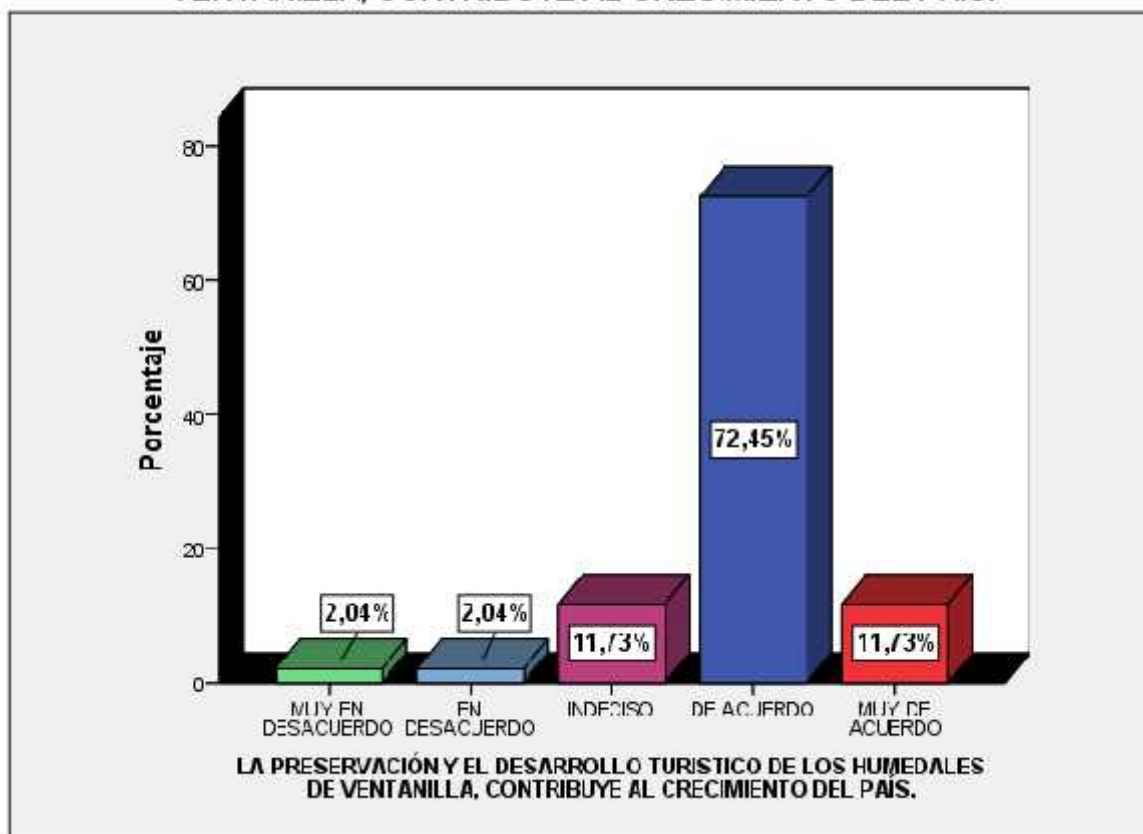
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 50% de los encuestados respondió estar en “De acuerdo” con que el turismo en la zona genera dinero, el 37% está “Muy de acuerdo”, el 9% está “Indeciso” y el 4% está en “Desacuerdo”.

UN BUEN MANEJO DE LOS RECURSOS TURISTICOS EN VENTANILLA ESTA ELEVANDO LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS.



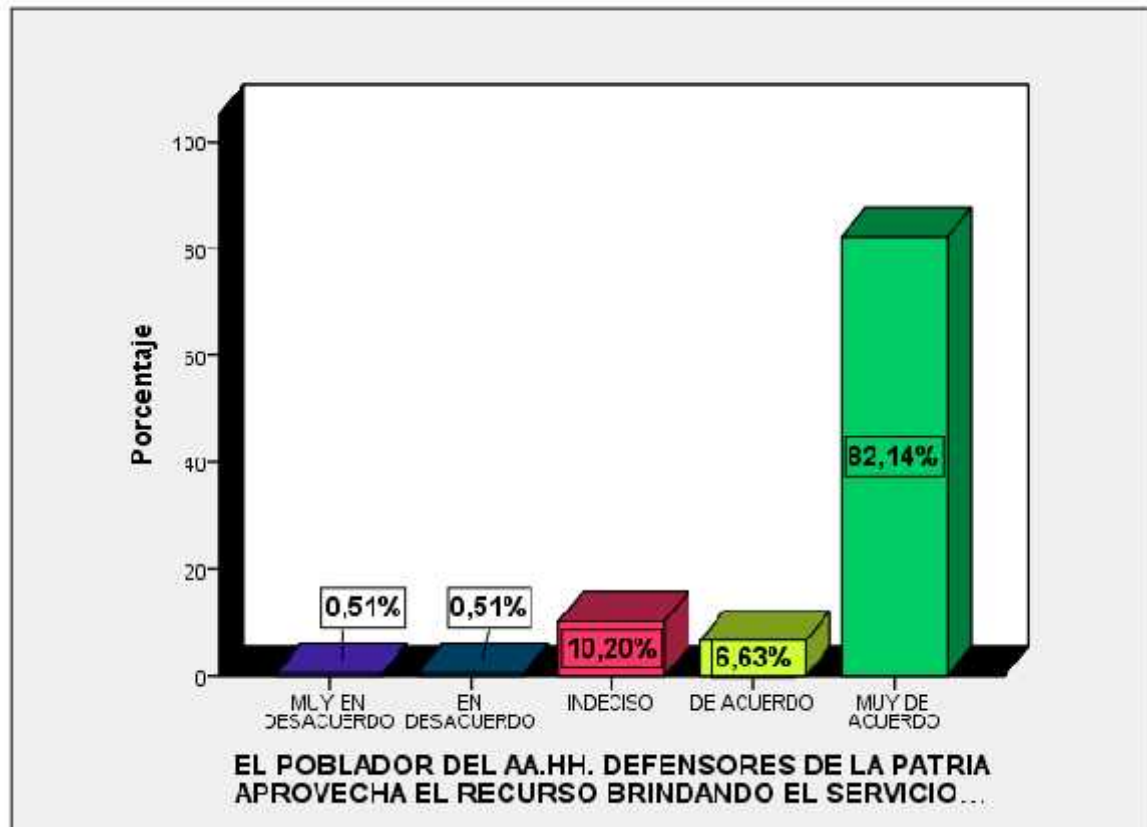
De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 40% de los encuestados respondió estar en “Desacuerdo” con que un buen manejo de los recursos turísticos en Ventanilla está elevando la Calidad de Vida de la personas, el 36% está “De acuerdo”, 20% está “Muy de acuerdo” y el 3% está en “Desacuerdo”.

LA PRESERVACIÓN Y EL DESARROLLO TURISTICO DE LOS HUMEDALES DE VENTANILLA, CONTRIBUYE AL CRECIMIENTO DEL PAIS.



De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 72% de los encuestados respondió estar “De acuerdo” con que la preservación y el desarrollo turístico de los Humedales de Ventanilla, contribuye al crecimiento del País, el 12% está “Muy de acuerdo”, otro 12% esta “Indeciso”, el 2% está en “Desacuerdo” y el ultimo 2% está “Muy en desacuerdo”.

EL POBLADOR DEL AA.HH. DEFENSORES DE LA PATRIA APROVECHA EL RECURSO BRINDANDO EL SERVICIO DE TRANSPORTE LIVIANO.



De la encuesta aplicada a 196 pobladores aledaños de los Humedales de Ventanilla, el 82% de los encuestados respondió estar en “Muy de acuerdo” con que el poblador del AA.HH. Defensores de la Patria aprovecha el recurso brindando el servicio, el 10% esta “Indeciso”, el 7% está “De acuerdo”, el 0,51% está en “Desacuerdo”, y el otro 0,51% está “Muy en desacuerdo”.

ANEXO 5

Plano de ubicación de los Humedales de Ventanilla



Fuente: Sistema de Información Ambiental Regional del Callao, 2011