



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Turismo Social: Análisis de caso en la Gerencia de Desarrollo
Social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2020**

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

AUTORES:

Banda Díaz, Mi Yohana (ORCID: 0000-0003-3133-214)

Vargas Guardamino, Lenning Martin Tito (ORCID: 0000-0002-6208-1921)

ASESOR:

Mg. Tovar Zacarías, Carlos (ORCID: 0000-0003-0115-221X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión turística

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada a las personas más importantes que tenemos nuestros padres y abuelos, quienes hicieron posible que nuestras metas se puedan realizar de manera satisfactoria, por inculcarnos su ejemplo y valentía ante adversidades.

También queremos dedicar esta tesis a nuestros docentes de formación, que aportaron con su apoyo moral y enseñanza continua para el desarrollo de esta investigación, durante el proceso universitario que se convirtió en uno de los sueños más esperados.

Finalmente, a nosotros quienes hemos ido trabajando desde el primer día constantemente en la información requerida para nuestro objetivo; pasando momentos buenos y malos que ahora quedan en nuestra experiencia profesional, todas estas situaciones nos dejaron una gran enseñanza de perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Primero que nada, agradecer al padre Dios por poder gozar de salud, mantener fe y esperanza a cada uno de nosotros.

También el agradecimiento a nuestros padres por el gran apoyo que nos han dado, el amor, la enseñanza y formación con valores muy destacados, que hace mantenernos firmes y estar juiciosos para elaborar nuestro trabajo, además gran esfuerzo que hacen para poder concretar los sueños de sus hijos y poder llevarlos a obtener el éxito deseado.

Por otro lado, agradecer a nuestros amigos, compañeros de trabajo, entre otras personas que nos han brindado siempre su apoyo, con esas grandes palabras escuchadas “no lo duden lo van a lograr, aún más sabiendo que para nosotros ha sido uno de las metas trazadas más importantes de nuestras vidas y a la vez difícil pero no imposible, que hoy en día nos hace mencionar la calidad de un verdadero profesional de éxito, competente, mostrando el compromiso con la labor que ejecuta.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	17
3.3 Escenario de estudio	20
3.4 Participantes	20
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5.1 Técnicas	21
3.5.2 Instrumentos	21
3.6 Procedimientos	22
3.7 Rigor científico	22
3.8 Métodos de análisis de la información	23
3.9 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
4.1. Acciones.....	28
4.1.1. Identificación de necesidades	28
4.1.2. Planificar acciones.....	30
4.1.3. Trabajo conjunto con la población.....	33
4.2. Proceso de trabajo	35
4.2.1 Mesas de trabajo	36
4.2.2 Cronograma de actividades	38
4.2.3 Evaluación de resultados	40
4.3. Experiencia	41
4.3.1. Aprovechamiento del tiempo libre	42
4.3.2. Bienestar personal	44
4.3.3. Calidad de vida	46
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	64
ANEXO 1.....	65
ANEXO 2.....	66
ANEXO 3.....	67

RESUMEN

El propósito de esta tesis es comprender el trabajo que se realiza en la gerencia de desarrollo social de Lima metropolitana, en relación al turismo social orientado a los sectores vulnerables, partiendo de un concepto de turismo social, es decir, ver e identificar todas las acciones, procesos de trabajo y describir la experiencia vivida por las personas, que integran los recorridos turísticos, que aportan al conocimiento.

El abordaje de la tesis, se enmarcó en un enfoque cualitativo y el proceso metodológico se apoyó en el estudio de caso, que se enfoca principalmente en conocer a profundidad la definición de las cosas, recurriendo para ello a la aplicación de técnicas como la entrevista a profundidad y la observación técnica aplicada en el campo. Asimismo, tiempo se utilizó fuentes secundarias tales como libros, tesis, artículos científicos, entre otros, para ser revisados y analizados.

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que existe un trabajo articulado con los pobladores del entorno limeño, asimismo, la participación en mesas de trabajo con las unidades orgánicas, respecto a las salidas recreativas, como parte de la experiencia, se ha reforzado la identidad local, disfrute del tiempo libre, ocio, la calidad de vida que se vinculan entre sí produciendo formas de hacer y de pensar de forma diferente.

Palabras clave: turismo social, proceso de trabajo, experiencia.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to understand the work carried out in the management of social development of metropolitan Lima, in relation to social tourism aimed at vulnerable sectors, based on a concept of social tourism, that is, to see and identify all actions, work processes and describe the experience lived by people, who integrate the tourist routes, which contribute to knowledge.

The approach to the thesis was framed in a qualitative approach and the methodological process was based on the case study, which focuses mainly on knowing the definition of things in depth, resorting to the application of techniques such as interviewing depth and technical observation applied in the field. Likewise, secondary sources such as books, theses, scientific articles, among others, were used to be reviewed and analyzed.

The results obtained in the research show that there is an articulated work with the residents of the Lima environment, likewise, the participation in work tables with the organic units, regarding recreational outings, as part of the experience, the local identity has been reinforced enjoy free time, leisure, and the quality of life that are linked to each other, producing different ways of doing and thinking.

Keywords: social tourism, quality life, experience

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años el turismo ha desarrollado un papel protagónico en la evolución de las sociedades, siendo una de las industrias principales en el desarrollo de la economía mundial, trayendo consigo el nacimiento de tendencias sociales adaptadas cada vez a suplir las necesidades del individuo. El desplazamiento social a lugares distintos al que habitan parte de un sentido de conocer y adaptar una experiencia gratificante a su enriquecimiento personal, siendo su objetivo recrearse y aprovechar el tiempo libre.

El turismo como derecho o conocido en términos actuales como turismo social, cuyo concepto busca cambiar de manera significativa el estilo de vida, dando facilidades de viaje, donde se construya una experiencia positiva ligada al bienestar personal. Asimismo, el turismo social viene siendo una herramienta aplicada en diversos países de Latinoamérica, entre ellos Uruguay, Venezuela, Argentina, donde se desarrolla como un producto integrado mediante líneas de trabajo asociadas a un marco legal. Sin embargo, el turismo social no es un término nuevo en mercados mundiales líderes de este rubro, los países que vienen trabajando han desarrollado programas participativos, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de todos los sectores socioeconómicos en un determinado lugar.

Por otro lado, en Perú no es la excepción, pero articular y potenciar sus buenas prácticas engloba comprender el significado y definir las líneas de desarrollo del turismo social, cosa que en la coyuntura actual no es comprendida por los municipios de la región de Lima. Si bien es cierto el municipio es el eje central, de los 43 distritos de Lima Metropolitana, se observó que el turismo social es aplicado como un turismo inclusivo desde una perspectiva de responsabilidad social organizacional, cosa contraria a las definiciones básicas de este tipo de turismo, que busca poder propiciar viajes a cualquier sector socioeconómico, de por si el sector vulnerable es incluido como parte relevante de los beneficiarios.

Uno de los ejemplos claros de esta integración social es el programa de bienestar social ejecutada en temporadas de verano por el Municipio del Gobierno Regional del Callao, donde brinda recorridos por los atractivos turístico del distrito en mirabus dirigido a sectores vulnerables con la finalidad de generar identidad con la riqueza turística e histórica de la región Callao. Esto ha logrado generar

experiencia de viaje en los sectores donde la pobreza era impedimento para poder desplazarse y poder desarrollar la actividad turística.

Es por ello que nos preguntamos ¿Cómo viene dándose el trabajo en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lima en relación al turismo social?, donde se identificó la falta de conocimiento de la actividad turística, propia del turismo social, por parte del equipo ejecutor de la gerencia de desarrollo social, en los recorridos brindados a los espacios a intervenir, donde el actor social, consideró que la ejecución de estos recorridos gratuitos no es concebida dentro del marco turístico.

Cabe señalar, que en la actualidad la gestión pública en relación al turismo social pasa inadvertida en gran parte de los municipios e incluimos al eje central municipal como es del gobierno de Lima metropolitana, siendo el más representativo para engranar el trabajo conjunto con los municipios complementarios. Esta investigación nos proporciona datos fidedignos del proceso de trabajo que ejecutan dentro de sus planes operativos institucionales en relación al turismo, se resaltó que las metas establecidas relacionadas a turismo están relegadas y no están especificadas como relevantes dentro de los objetivos institucionales, que prácticamente representa las metas de trabajo en el año proyectado.

Como objetivos propuestos en la investigación se busca comprender el trabajo que viene realizando la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Asimismo, identificar las acciones que realiza la Gerencia de Desarrollo Social en relación al Turismo Social, también describir el proceso de trabajo dentro de esta unidad orgánica, para luego poder conocer la experiencia de los beneficiarios.

Este estudio en profundidad sobre el desarrollo del turismo social en la Gerencia de Desarrollo Social de Lima metropolitana, permitirá explicar los procesos de trabajo realizados dentro del organismo municipal, las acciones desarrolladas en bien de la población vulnerable y las experiencias que deja esta actividad social. Con el objetivo de comprender el trabajo que viene realizando la Gerencia de Desarrollo Social de Lima Metropolitana, se resalta el valor del presente documento, en el cual, se han desarrollado diversas acciones que han

permitido a la población participar de recorridos turísticos gratuitos, orientados a instituciones, adultos mayores, mujeres y personas con discapacidad, por medio de las gestiones con áreas involucradas en el proceso de trabajo se han planteado proyectos encaminados al bienestar ciudadano, los cuales permitirán fortalecer la atracción del turismo social.

La comprensión profunda de este fenómeno nos permitirá comentar este concepto de turismo social poco conocido en nuestro país, que es de gran importancia para los sectores sociales vulnerables. Además, permitirá describir las experiencias que han tenido las personas al realizar la actividad turística en un destino diferente al suyo, las emociones gratificantes al conocer la historia de un atractivo, como parte de reforzar su identidad local, aplicados bajo en conocimiento a través de cada experiencia, teniendo en cuenta que el capital social es uno de los sectores importantes de la actividad turística, que a su vez tienen que estar informados de todo lo que acontece en su entorno.

Asimismo, se acoplan experiencias relacionados a la autorrealización propia, contribuyendo a sentirse bien, que surge como parte de una oportunidad, considerando el bienestar común de todas las personas dejando de lado las desigualdades sociales que hay dentro de su jurisdicción.

II. MARCO TEÓRICO

El turismo social incorpora políticas de bienestar social, estas se asocian a iniciativas de integración, donde la población ejecuta acciones al realizar turismo, como alternativa local y de acceso inclusivo a todos los pobladores de Lima, que busca adaptar la actividad turística como un estilo de vida que conlleve a tener diversos impactos positivos y de fortalecimiento personal. Tal y como nos mencionó en Argentina Schenkel (2018) en su trabajo realizado “*el turismo social del siglo XXI: ¿una política para los consumidores o para los proveedores del servicio?*”, donde su principal objetivo fue analizar las actividades relacionadas al turismo social desde la acción pública y cómo repercute dentro de la sociedad. Cuya investigación abordó un estudio de enfoque cuantitativo y cualitativo, que combina el análisis longitudinal del ciclo de la política con otro transversal, utilizando las técnicas de investigación, que incluye hacer una serie de entrevistas y cuestionarios a los principales actores participantes, teniendo un tipo de investigación aplicada. El resultado menciona que el estado como entidad central, es la principal promotora del beneficio ciudadano y seguridad local, dentro del sector privado como también del sector público, que se integren para establecer metas que beneficien de manera directa a la sociedad.

Por otro lado, en España, Huertas (2015). En su tesis nos dice que “*El sector turístico poblacional y participativo, como forma de desarrollo, para las poblaciones en crisis*”. Así ejemplifica el caso de Montes María”, en su objetivo propuso fomentar el sector participativo y local en las comunidades con riquezas diversas. Esta investigación propone un modelo de desarrollo turístico en los sectores potenciales. De igual forma la metodología utilizada es interrogante, ya que solo da a conocer la situación y el problema en el lugar. El autor concluyó que es necesario integrar a los visitantes y turistas a participar de las actividades desarrolladas en el sector participativo, dado que es el escenario de actividades y programas que benefician a un sector de la población dentro de la actividad turística.

Sin embargo, Hernández et al. (2019) en su investigación “*Turismo y capital social: vacíos y oportunidades de investigación. Turismo y Sociedad*” tuvo como objetivo plantear nuevas oportunidades de investigación sobre dicho binomio; esta propuesta va en función a la relación existente entre la sociedad local. Dicha investigación tiene una metodología de tipo descriptivo, que menciona al turismo y la sociedad como ejes centrales caracterizados en la misma premisa definida como

desarrollo sostenible. La investigación concluye que el turismo no solo es un medio que trata de identificar que necesidades tienen las personas, en relación a lo económico, sino que también es el factor que influye en las relaciones personales entre grupos de personas que buscan conocer nuevas culturas, con la perspectiva del patrimonio que cada una tiene.

Por su parte Chávez (2018). En su investigación “*Aspectos territoriales de la actividad turística en Cuba*. Estudios geográficos, como objetivo resaltó definir la localización de los recursos turísticos, para poder describir los mismos y delimitar las regiones turísticas. El tipo de estudio utilizado fue cuantitativo. En el desarrollo de la investigación se trató de ver sobre la factibilidad de determinados programas de desarrollos turísticos nacionales, provinciales y locales, donde destacó el tema de planificación territorial del turismo realizado de manera centralizada en otras instituciones relacionadas con el uso y conservación del patrimonio natural y cultural. El autor concluyó que se realiza una propuesta de manejo por área sobre la base de la zonificación funcional dentro de las actividades con el fin de lograr un desarrollo sustentable en estos territorios.

Considerando a Soler et al. (2018) en su estudio realizado “*el turismo social accesible como nuevo modelo turístico*” tuvo como principal objetivo fomentar el turismo social por medio de entidades con derecho público. De esta manera íntegra al individuo a tener experiencias nuevas y salir de la rutina cotidiana, el estrés y la contaminación que existe alrededor del sector urbano. La investigación utilizada en este estudio es de enfoque cualitativo, ya que se detiene a ver y verifica cómo se manifiesta el turismo social accesible. Que concluye que gracias a la ley que se dio por aceptada hace años, hoy en día las personas tienen acceso a disfrutar los maravillosos paisajes de la naturaleza y los restos arqueológicos, esculturas, arte de nuestros antepasados, ellos también pueden conocer las riquezas de su entorno nacional.

Asimismo, Ayaviri et al. (2017) en su trabajo “*el Capital Social en el desarrollo local comunitario*”. *Un estudio en comunidades rurales de Bolivia*. Planteo como uno de los objetivos más relevantes en su investigación promover el capital social por medio de comunidades rurales y elementos relacionados al enfoque comunitario. Menciona que la investigación realizada en su estudio fue de enfoque cuantitativo, además de los elementos definidos en el estudio se indican que en

las modalidades requeridas para el desarrollo social de estas zonas vulnerables son de interés común, cuyo efecto estará relacionado al valor que tiene la población en las actividades que se van a realizar como parte de incentivar la integración de entre ellos mismos, asociada al bienestar social de las comunidades varios de las regiones bolivianas más vulnerables del país.

Del mismo modo, Schenkel (2018) en su investigación que tiene como título "*turismo social en américa latina: la conquista de un derecho desigual*". El autor se centró en analizar la política del turismo social de Latinoamérica, relacionada a sus particularidades sociales, económicas y políticas. Su metodología utilizada es un estudio explicativo, que trata de relacionar diversas propuestas regionales que tienen bajos niveles de participación en la industria del turismo. El estudio inicia desde un análisis estadístico, por medio de la encuesta. El análisis finaliza con una investigación comparativa, que caracteriza el sistema de turismo social dentro de Latinoamérica, resaltando los logros y limitaciones relacionados al turismo social que surge ante la lucha constante de esclavos por establecer ese derecho de relajarse con su familia.

Por otro lado, Toribio & Vilardell (2018) en la investigación realizada "*Turismo rural+ Turismo social: potencialidades de su fusión para el desarrollo local cubano*." Donde se propusieron como objetivo identificar las modalidades de turismo social y turismo rural, por medio de los programas sociales, buscando la unión de países de América Latina. El tipo de investigación usada fue cuantitativa. Cuyos resultados de este estudio mostraron que desde ya existe un programa novedoso y solidario con reconocido alcance, en aras de favorecer la unión en América Latina. Esto a fin de formar comités encargados de ejecutar y supervisar los diversos proyectos encaminados a favorecer una zona turística, afianzando lazos de unión estratégica para los beneficiarios que optan por realizar este tipo de experiencias relacionados a los proyectos de turismo social, en su premisa de inclusión ciudadana.

Otra investigación de Clemente (2016) en su tesis. "El turismo social accesible: un análisis sociológico en la región de Murcia". El cual tuvo como principal objetivo analizar el impacto del turismo social accesible como inclusión social en la región de Murcia. Esta investigación es de enfoque cualitativo, con un diseño de estudio etnográfico, donde se ha utilizado un muestreo no probabilístico por conveniencia, al mismo tiempo se utilizó como técnica de investigación la encuesta y como

instrumento el cuestionario. La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados. Donde se llega a la conclusión que el turismo resulta favorable para el desarrollo de localidades en algunos sectores de la población con espacios de interacción y descanso para muchos, el desarrollo de esta alternativa ha formado uno de los lazos más grandes entre emisores y receptores.

Así como menciona Cruz (2018) en la investigación titulada "*El turismo como derecho humano y como factor determinante de longevidad de los adultos mayores: el caso de la península de Nicoya de Costa Rica*". Este estudio se centró en analizar el turismo como espacio social propicio para estimular la interacción social desde el punto de vista turístico. La metodología usada es integral, y de tipo cualitativo, donde se contextualiza a los elementos que integran el entorno social, cultural, económico, ambiental, político-institucional, entre otros aspectos relacionados al tema y estudio de caso. El estudio concluyó que el turismo no solo abarca parte de la diversión en jóvenes viajeros, sino que también integra a personas de la tercera edad que quieren seguir conociendo los atractivos, y considerando un derecho que se está realizando de manera positiva en varios lugares del país Costarricense, además que muchas empresas se han unido para fomentar este tipo de turismo, porque lo ven como una acción humanitaria y productiva.

Por otro lado, Negri (2018) en su estudio "*Las prácticas turísticas-recreativas como derecho humano en la ciudad de Bahía Blanca*". Cuyo objetivo fue analizar el programa turístico recreativo "¿Conoces Bahía?" dentro de la ciudad de Bahía Blanca, identificando sus logros y límites que tiene. El estudio analizado abordó un alcance descriptivo con un enfoque cualitativo, utilizando en diversos momentos la secuencia con variables cuantitativas. Entre las importantes, se destaca: el análisis documental, que incluye una revisión de programas, normas, estadísticas oficiales y un definido registro de beneficiarios, que aportaron a la construcción de un primer análisis de la cuestión; y la realización de entrevista. Cuya deducción se finaliza en el deseo viajero a partir de una premisa esencial que es conocer un destino, teniendo en cuenta el tipo de turismo que desea realizar, ya sea de interés cultural, natural, paisajístico, social, místico, recreativo, entre otros, que se relacionen con lo que más les llama la atención.

Tal y como mencionan Cerón & Besné (2019) en su estudio realizado “*Análisis de los hábitos de viaje del turismo social en México*”, específicamente, del segmento de bajos ingresos. *Anuario Turismo y Sociedad*”, como objetivo de investigación propuso analizar las prácticas de viaje de la población con menos ingresos de México, donde se describe las condiciones sociales de las actividades que se realizan. El estudio fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, con una muestra no probabilística a 1584 personas en Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey para conocer sus prácticas de viaje. La investigación finalizó con el enunciado de turismo desde la perspectiva social, tanto las empresas del rubro, como en entidades del estado que tienden a facilitar los medios turísticos para cada salida recreativa.

Así como también Sousa (2018). En su trabajo realizado sobre “*Estado de bienestar y turismo para todos. Motivos para no viajar*”. Esta investigación tiene como principal objetivo analizar las desigualdades en el acceso al viaje turístico y los motivos de los ciudadanos de la unión europea para los que no puedan realizar un viaje turístico. Dentro de la metodología utilizada en esta investigación destacó un análisis descriptivo. A través de la técnica aplicada la encuesta. El autor mencionó que el individuo necesita salir a distraerse a un área específica para olvidarle de todo el estrés laboral, salud, entre otros.

Sin embargo, existen limitaciones económicas que impiden salir a disfrutar un viaje, es por ello que la mayoría de las personas han optado por viajar de mochileros o en otros casos optan por esperar la invitación de amigas o amigos del trabajo.

En otras investigaciones realizadas por Luque et al (2019). Titulada “*Turismo y polarización social: el caso del proyecto Zona Dorada en Los Cabos, Baja California Sur*”. Menciona que su objetivo fue expandir los beneficios del capital privado en aras de la competitividad de la polarización social. Donde se buscó desarrollar los intereses de las élites económicas que monopolizan las zonas de belleza excepcional, despojando a la ciudadanía local del derecho de converger en esos territorios que suelen ser bienes comunes. El enfoque que se utilizó en su estudio fue cualitativo. La particularidad del turismo social permite visualizar el sector turístico como un conjunto de acciones o actividades comunes que buscan asociar a todas aquellas personas que disponen con pocos medios, que no desean gastar lo poco que tienen en unas vacaciones, sino priorizar los gastos que demanda el hogar.

En otros estudios, Gordziejczuk y Lucero (2019). En su revista. *“Turismo y calidad de vida: un estudio de autocorrelación espacial aplicado a la ciudad de Mar del Plata”*, expuso como objetivo principal indagar si existe autocorrelación espacial variada entre las variables de turismo y la calidad de vida. En ésta investigación se muestran la configuración de dos zonas lo que valida de que existe una relación entre la existencia entre el sector turístico alineado a los equipamientos de infraestructura, planta turística y una más relevante la calidad de vida de los residentes locales de un determinado lugar.

Por su parte Goyas et al (2016), en su revista. *“Análisis jurídico del ordenamiento territorial y el uso del suelo como recurso natural insustituible. Cuyo objetivo fue desarrollar la actividad socioeconómica y equilibrada de las regiones, que va a permitir mejorar el estilo de vida de las personas, y la organización de un espacio físico, como tal para protección del ambiente. El cual ha considerado como resultados poder organizar funcionalmente las actividades y recursos en el territorio, para posibilitar la aplicación de políticas públicas democráticas y participativas dentro de los objetivos de desarrollo planteados.*

La definición del turismo social o turismo solidario, es parte de una alternativa destinada a otorgar facilidades a segmentos sociales vulnerables de recursos limitados, donde se ejecutan viajes de interés recreativo, cultural, deportivo, gastronómico; desencadenando experiencias de viaje positivas que repercuten en su entorno social.

Así como define Castro (2006). El turismo social pretende lograr a través de una planificación, regulación y facilidades incorporar a aquellos sectores de la sociedad que tienen ingresos muy reducidos, además de limitaciones para poder recrearse y hacer turismo son elevadas, con esta investigación se da lugar a una mejor estructura dentro del desarrollo de actividades sociales. (Pág. 98).

Además, todas las personas tienen derecho a un descanso sano como parte de salir de la rutina diaria del estrés, forma parte de un tipo de turismo alternativo que no solo busca que las personas se diviertan a través de experiencias, sino que también establece una conexión sólida con otras personas que imparten nuevos conocimientos, valores, costumbres y formas de comunicarse, en los que se pueda tener o realizar un beneficio colectivo relacionado a las actividades turísticas. Es por ello, que se ha citado a Fernández y Temprano (2018) definen que el

aprovechar el tiempo libre, es poder tener momentos de recreación, en los espacios donde se realizan actividades de ocio, donde existe una serie de características comunes de definir, estas han sido relevantes en diversos factores utilizados en la planificación de actividades de recreación y tiempo libre. (Pág. 2).

En sus inicios el turismo social como resultado de una ideología asociada a la libertad, en los antiguos pueblos europeos existía la explotación laboral de muchos campesinos, que soñaban de tener la libertad de disfrutar momentos con su familia y tener el descanso que necesitaban sin importar el tiempo de vida que les quede. Con el transcurrir de los años este sueño, se fue considerando como una realidad en la evolución social hasta convertirse en un deseo colectivo de todos los interesados, así lo menciona Scarzanella (1998).

Dentro de las Organizaciones cristinas y laicas, empresas ferroviarias y sindicatos, optaron por tener las primeras acciones que se estaban dando a nivel de Europa, con el objetivo de fomentar diversas prácticas recreativas y turísticas en sus afiliados. Cuyas acciones aisladas permitieron constituir los antecedentes en el marco de una política de turismo social ambiciosa, peronista que permitió la extensión por gran parte del territorio nacional, donde las prácticas, incluía varios sectores del continente europeo alcanzando a factores sociales antes excluidos (párr. 1).

Se ha considerado el Plan Estratégico Nacional de Turismo, como referente a al proceso de trabajo, citando a MINCETUR (2018), menciona que el turismo, desde el PENTUR, está vinculada a incrementar el número de turistas y promover el crecimiento del turismo interno, así como el incremento de divisas y la generación de nuevos puestos de trabajo, con miras al posicionamiento del Perú como un destino turístico sostenible y competitivo.

Según Meza (2018) manifestó que el desarrollo del Proyecto Estratégico Institucional, permite priorizar y ordenar la dirección de gestión, como en la mayoría de instituciones públicas o privadas, por ejemplo, en el caso de las municipalidades, donde se solicita que todas ellas puedan integrar y llegar a un consenso con todos los actores sociales y gubernamentales de la localidad. Adaptando ciertas características que determinen tener una visión, misión y niveles de valores que puedan facilitar la interacción entre los agentes y residentes locales.

Por otro lado, en el desarrollo de información se ha centrado en una unidad orgánica como parte del objeto de estudio, donde se busca evaluar el plan operativo institucional para definir y orientar actividades establecidas que tiene relación con el turismo social, debido a las múltiples interrelaciones que se han dado con motivo de involucrar a las nuevas tendencias, económicos, culturales y sociales. Sobre algunos estudios

El plan operativo institucional es el único instrumento de gestión que constituye el marco de las políticas institucionales, que han orientado la gestión estratégica, reconociendo los periodos de tiempo en la institución, además direcciona el destino de la inversión pública denominada para los próximos años en la perspectiva de poder consolidar los objetivos de gestión distribuidos en cada unidad orgánica, financiando varias intervenciones vinculadas a las necesidades de la población

Así como define Cravacuore, et al. (2004). Respecto a la gestión municipal y su articulación con la sociedad, menciona que desde el punto de vista organizacional se articula por razones que van desde lo simple e indispensable hasta lo más complejo y óptimo, es la de evitar contradicciones de objetivos y acciones dentro de una misma institución. La segunda razón es la que tiende a evitar la superposición y obtener coherencia en las políticas a implementar, tratando de que las acciones se ensamblen coherentemente para la obtención de los objetivos establecidos. (Pág. 19).

La municipalidad de Lima metropolitana en su plan operativo institucional 2020 elaborado en el 2019, en relación a la gerencia de desarrollo social, tiene como objetivo mejorar la condición de vida de la población con fácil acceso a los servicios sociales: programas de apoyo social con calidad para las poblaciones vulnerables, ello incorpora tres acciones estratégicas, en los cuales está incluido talleres para el desarrollo social de poblaciones en pobreza y pobreza extrema, asistencia técnica a la municipalidad metropolitana de Lima en cuanto a funciones y programas transferidas por el gobierno central.

Otro concepto relacionado al turismo social, desde la perspectiva turística es la identidad local, define Pachano (2003):

“la importancia de la identidad en la construcción y en la definición de la ciudadanía, con lo que le redujeron a ésta a una de sus múltiples relaciones”. (Pág.36).

Es decir que el resultado dentro de un proceso de desarrollo, en la medida en que cada sector poblacional, evoluciona a través del tiempo, este factor va generando costumbres, leyes, productos que forman su cultura; todos los elementos necesarios para realizar el desarrollo. Si bien es cierto, muchos entes distritales buscan llevar a cabo programas relacionados a invertir en el sector, tiene un proceso definido poder hacer temas tratados en turismo, forman parte de la calidad en el servicio, involucra a la demanda general y a la vez el servicio que cada proveedor ofrece a sus clientes, basado en un símbolo de amistad, interés social y autonomía distinta.

Asimismo, se considera que la política de acción utilizada, tiene denominación de un concepto social, conocida como la postura definida en el amplio tema de turismo social, que a través del tiempo ha ido cambiando mediante el proceso evolutivo social de una comunidad, donde a través del tiempo se ha optado por establecer políticas en el desarrollo de actividades que se realizan dentro del sector. Definidas como: contribuir con el proceso de desarrollo integral, sostenible y sustentable de Lima Metropolitana. Aportar a la mejora de la calidad de vida de la población y promover el fortalecimiento institucional de la región, correspondientes a las funciones de Lima Metropolitana en el marco de las políticas de cooperación municipal.

Otro aporte de Fidel y Espinoza (2019), mencionaron “planificación es una opción que se elabora mediante procesos que determinan cumplir con seguras etapas de manera secuencial con la finalidad de optimizar los recursos naturales y humanos favorables que disponen para conseguir el bienestar social”. (Pág. 23).

Dentro del marco legal, las políticas públicas son la base del proceso de trabajo del sector municipal, donde desarrollan programas y actividades, establecidas por área de la institución, ya que depende de ello realizar actividades que sean presupuestadas por el área de planeamiento y el área de procesos. Así como existen normas y políticas para el turismo, la definición de turismo social se asemeja a diversas leyes que dan mayor credibilidad a las actividades realizadas; nos menciona el MINCETUR respecto al turismo social se ampara en los Artículos

45 y 46 de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo y el Artículo 44 de su respectivo Reglamento.

Esto Surge ante la necesidad de facilitar que grupos poblacionales con acceso limitado al turismo (personas con discapacidad, personas adultas mayores, jóvenes, niños, entre otros) cuenten con facilidades para disfrutar de su tiempo libre de manera autónoma, segura y de calidad, a través de la actividad turística. Con el objeto de potenciar los esfuerzos que viene realizando; el MINCETUR, el 10.01.20, mediante RM N° 005-2020-MINCETUR aprobaron los "Lineamientos para el desarrollo del Turismo Social en el Perú" con la finalidad de brindar el marco metodológico para el desarrollo ordenado y eficiente del Turismo Social a nivel nacional, orientando a las autoridades nacionales, regionales y locales; así como a todas las instituciones privadas vinculadas al turismo social a medida que desarrollen o adapten una oferta turística sostenible considerando la inclusión y la accesibilidad para el público objetivo de Turismo Social.

Por ejemplo, los gobiernos locales establecen en sus lineamientos de trabajo relacionado al marco legal: N° 29408 Ley General de Turismo, N° 29332 Ley que crea el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades; el trabajo articulado del turismo con las necesidades identificadas de su población, busca establecer el concepto de viajar como un derecho para todos.

Al respecto Fernández (2007) refiere que el turismo social implica un derecho que la mayoría de ciudadanos debe tener para poder realizar posibles expectativas para por beneficiar a los sectores vulnerables que sostienen en función al turismo y a la legislación dentro del turismo social. En ese sentido se sostiene el turismo social, como el conjunto de procedimientos y mecanismos, facilitan el acceso al turismo de las poblaciones sociales desfavorecidas de un lugar específico.

En la actualidad el turismo social ya forma parte de una normatividad establecida desde años anteriores en el estado europeo, que se propuso con el fin de apoyar a los sectores vulnerables a que puedan realizar turismo de manera satisfactoria. Acto Legislativo N° 002 de 2000, que modifica el artículo 52 de la Constitución Política de Colombia, en el cual precisa la condición de poder tener derecho a la recreación, el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre, que parte de un elemento fundamental, para toda la sociedad, situación ya expresada por la

Jurisprudencia de la Corte Constitucional, Sentencia C-625 de 1996, que aprueba esta resolución en favor de toda la población que requería hacer turismo.

Entre otras investigaciones encontramos a Schenkel (2013), nos menciona que el turismo social también se considera como un turismo a medida de inclusión social en el que implica aspectos vinculados a la solidaridad a partir del desarrollo turístico, mientras que la segunda, se centra sólo en una de sus áreas, aquella relacionada a la subvención de las vacaciones. Las poblaciones puedan participar en las diversas actividades que se desarrollan en un determinado destino, formando parte de una sociedad que fomenta el bien común como parte de una iniciativa de agrupaciones inclusivas, ya que estas no solo desarrollan capacidades para fomentar la participación; sino que también se organizan y permiten desarrollar competencias que aportan al desarrollo local inclusivo que pueda garantizar la libertad de enseñanza.

Por otro lado, Costa y Correas (2010) definen que “el ocio forma parte del estilo de vida donde se puede reflejar los valores que lo caracterizan, así como una necesidad de recuperar el cansancio en un espacio geográfico lejano”. (Pág. 16).

Asimismo se han realizado diversos planteamientos y opiniones sobre el estado de bienestar social en los ciudadanos incluyendo el ocio turístico, la recreación, tomando en consideración los recursos económicos, que tienen y el tipo de políticas programadas que se han seleccionado dentro de ello se ha establecido programas y acciones que han conllevado al desarrollo de la actividad turística como medio de distracción, aprovechar los días libres que tienen e ir a viajar por diversos lugares de interés natural y cultural.

Sin duda, el turismo no sólo despierta el interés del viajero continuo que ya tiene organizado un viaje y a la vez ha investigado acerca del destino, sino también esta medida de inclusión ha permitido favorecer al sector que no cuenta con los recursos necesarios para salir a dar un paseo o poder realizar un viaje de ocio. El impacto social al ejecutar los programas y actividades competentes a la investigación tiene un aporte significativo al estilo de vida de los beneficiarios, acoplado a esto una buena salud emocional e incentiva la interacción con otras personas a través de una variable de análisis que es del turismo social.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación que se ha utilizado en nuestro trabajo es de tipo cualitativo, que se define según los estudios de Denzin y Lincoln (2012) “la investigación cualitativa, como un conjunto de prácticas, alberga dentro de las propias y múltiples historias disciplinas constantes tensiones y contradicciones acerca del proyecto en sí mismo, incluyendo sus métodos y las formas que toman sus hallazgos e interpretaciones”. (Pág. 6).

Es decir que la investigación describe una serie de procesos, compuesto de opiniones, perspectivas e impresiones, para poder profundizar el tema de estudio desarrollado.

Asimismo, el diseño que se utilizó en la investigación, fue estudio de Caso, puesto que la investigación realizada se basó en comprender e identificar los hechos o fenómenos a profundidad de un objeto de estudio. Respecto al estudio de caso, el autor Yin (2002) lo define como “el diseño empírico que investiga un fenómeno social contemporáneo dentro de un contexto de realidad social”.(Pág. 9).

Se consideró dentro del diseño de investigación enfocarnos en el tipo estudio de caso, por investigación de acción, que permite establecer un conocimiento basado en un trabajo práctico, el mismo que nos proporciona información real y actualizada referente a nuestros puntos de interés en la investigación. Se buscó articular la participación dinámica de los actores claves de estudio, teniendo por consiguiente su presencia en la investigación.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Dentro de las categorías se ha establecido como componente temático acciones, que hacen referencia a las diversas actividades desarrolladas por los actores sociales, dirigido al segmento de la población vulnerable, es decir, a niños, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad, el componente subtemático se centra en identificar necesidades de la población que tenga el deseo de viajar a recrearse de manera gratuita.

Asimismo, está la planificación de acciones entre áreas articuladas para las actividades que se direccionan a ser ejecutadas en un periodo de tiempo

determinado, a través de un trabajo de manera conjunta con la población en el sentido de integración a las salidas recreativas y escuchar sus opiniones para comentarlas luego de la experiencia vivida.

Otro componente temático considerado es el proceso de trabajo, cuya definición abarca, la descripción y el paso a paso de una actividad a desarrollar, dentro del objeto a intervenir, aquí en este punto se define las mesas de trabajo que se programan para las coordinaciones respectivas, relacionadas a las especificaciones de actividades, estableciendo de esta manera un cronograma de actividades, fijadas a través de fechas específicas, dando a su vez funciones a cada gestor social, para organizar y evaluar el desarrollo de estas salidas y actividades dadas, verificando el cumplimiento de metas trazadas durante las mesas de trabajo. De igual forma, se mencionó la experiencia de los beneficiarios como uno de los componentes temáticos, donde se identifican las opiniones de los pobladores al realizar la actividad turística social.

Dentro de las experiencias tenemos como un subcomponente temático aprovechamiento del tiempo libre, que ayuda a los beneficiarios poder tener una opción distinta de administrar sus momentos de ocio o también poder tener la oportunidad de incorporarse a realizar el turismo en los programas de desarrollo social, complementando como otro sub componente temático el resultado en tiempo real al incluir a los pobladores, otra de las subcategorías se encuentra es el bienestar social, que coadyuve al desarrollo personal de las personas que integran dichas actividades sociales dentro de una sociedad la cual hacen que su existencia tenga todos aquellos elementos que dan lugar al bienestar de las personas a nivel de su entorno social.

De la misma manera, tenemos otro de los componentes temáticos dentro de la experiencia, denominado calidad, referido a un concepto de varios niveles de la generalidad, desde el bienestar comunitario hasta ciertos aspectos de forma individual o grupal. Por lo tanto, calidad de vida tiene un sinnúmero de conceptos relacionado hasta el tema de salud. Que a través del tiempo se ha intentado poder plantear el concepto de calidad de vida puesto que combina componentes subjetivos respecto al bienestar social.

Matriz de categorización

Variable	Categoría	Sub categoría	Instrumento
Turismo social	Acciones	Identificar necesidades	Guía de observación
		Planificación de acciones	
		Trabajo conjunto con la población	
	Proceso de trabajo	Mesa de trabajo	
		Cronograma de actividades	
		Evaluación de resultados	
		Experiencias	Aprovechamiento del tiempo libre
	Bienestar personal		
	Calidad de vida		

3.3 Escenario de estudio

Dentro del lugar de intervención esta la Gerencia de Desarrollo Social y la Subgerencia de Turismo de Lima Metropolitana, estas unidades orgánicas se encuentran trabajando el turismo social con diversas instituciones educativas del sector, como también ha ido integrando a grupos de interés con escasos recursos. También se considera la caracterización de sujetos en la investigación por el rol relevante que desempeña al definir los actores claves en el objeto de estudio. Por ello, mencionamos al gerente de desarrollo social de Lima metropolitana, al subgerente de bienestar social, supervisores de actividades, promotores y especialistas de turismo, de la municipalidad de Lima metropolitana. Los mismos que nos han manifestado en reuniones anticipadas el desarrollo de la actividad turística desde el punto de vista del capital humano.

3.4 Participantes

En el desarrollo de la investigación se consideró dentro de la naturaleza de estudio los actores claves de las unidades orgánicas involucradas en la participación y planificación del turismo social. Así como, la participación del Gerente de Desarrollo Social, como principal actor clave de la unidad orgánica social, también se suma el coordinador de casas comunales y el actor social, su participación en la investigación fue clave para poder conocer proceso de trabajo y la planificación del turismo social desde esta unidad orgánica.

Por otro lado, tenemos el aporte relevante de otra unidad orgánica, como es la sub gerencia de turismo en relación a la ejecución y planificación del turismo social a través de las actividades plasmadas en recorridos turísticos gratuitos, que ello forma parte de su estrategia de intervención para atender las necesidades de la población, en esta unidad orgánica, acoplada en la naturaleza de la investigación , está conformada por el Coordinador de la Subgerencia de Turismo y de Desarrollo Social el licenciado en turismo y hotelería, que tiene un cargo relevante debido que es el nexo para articular las áreas de interés y poder maximizar la planificación de actividades y coordinación durante el logro de indicadores institucionales.

Del mismo modo, se suma el trabajo del coordinador de turismo, con su equipo de trabajo formado por el especialista en planificación turística, y la coordinadora de productos turísticos. La participación de nuestros actores claves en la investigación también se enfocó al aspecto de conocer la experiencia del beneficiario, identificar el aporte positivo que genera los recorridos turísticos ejecutadas por las áreas de estudio y así poder contrastar si la planificación de las actividades de turismo social está satisfaciendo la necesidad de la población y generar un valor agregado direccionado a mejorar la calidad de vida de las personas. En este punto se entrevistó a una de las beneficiarias, que pudo participar en los recorridos de turismo social, su aporte es de gran importancia, debido que ayuda comprender el trabajo articulado de la municipalidad de Lima con la población y evaluar sus resultados si fueron benéficos para sus participantes.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnicas

Por otro lado, mencionamos a las técnicas utilizadas en este estudio: dentro de ellas están la Observación y la entrevista, ya que se basa en el tipo de información accesible para el desarrollo de la investigación, donde se logra conocer a través de esta técnica el desarrollo del tema propuesto dentro del lugar que se ha enfocado intervenir. También nos hemos basado en la información de primera mano que son los libros, tesis, artículos, revistas.

3.5.2 Instrumentos

Los instrumentos utilizados han sido la guía de entrevista y la guía de observación que van a servir de instrumentos para recopilar información clara y concisa de lo que queremos saber. Considerando la participación de los actores involucrados dentro del desarrollo de la investigación.

3.6 Procedimientos

Se ha considerado las reuniones y coordinaciones sostenidas con la unidad orgánica a intervenir, asimismo se ha llevado a cabo reuniones con áreas de interés: Subgerencia de Turismo, integrantes del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, gestores del área de Desarrollo Social, para poder establecer coordinaciones con el propósito de recopilar información y comprender el proceso de trabajo que se desarrolla. Esto nos ha permitido realizar las entrevistas y asimismo desarrollar la guía de observación considerando las opiniones de nuestros entrevistados, y la observación directa del objeto de estudio.

Del mismo modo, el proceso metodológico considerado en la investigación, se originó en identificar el tipo de investigación, el diseño que se utilizó y parte de las técnicas e instrumentos aplicados en su desarrollo.

3.7 Rigor científico

Para lograr una mayor calidad en la presente investigación se utilizaron cuatro criterios que han permitido definir nuestra investigación. Dentro de ellas están, Consistencia o dependencia lógica donde este estudio investigado logró cumplir con este rigor, ya que se han utilizado diversas técnicas en el proceso de la recolección de datos, fuentes y factores claves en el estudio.

Por otro lado, está la Credibilidad, con relación a este criterio mencionamos que se cumplió con lo expuesto porque se realizó salidas de campo (fotos) y se contribuyó en el tema de la triangulación para la recolección de información transferibilidad o aplicabilidad, donde se manifestó que el trabajo de investigación cumplió con este criterio ya que se logró realizar una descripción básica en el lugar donde se ha propuesto intervenir.

La confortabilidad se cumplió e incorporó a los criterios de la investigación, debido a que se determinó todas las cualidades y características de los colaboradores en el desarrollo de la investigación, teniendo una descripción transparente en la entrevista, y a la vez contando con las evidencias de audios e imágenes.

3.8 Métodos de análisis de la información

En la investigación realizada de enfoque cualitativo, se define un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde los individuos o sujetos son seleccionados de acuerdo a la facilidad de acceso, y además considerando que son los elementos que más le conviene al investigador.

Otzen y Manterola (2017) sostienen que el muestro no probabilístico por conveniencia es aquel muestreo que permite seleccionar aquellos casos más accesibles que acepten ser incluidos. Y a la vez fundamentado en la conveniencia accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (párr. 11).

Tal como mencionan los autores todos aquellos elementos que se puedan seleccionar y los que tengan mayor accesibilidad o sea información de primera mano, para los que realizan este estudio.

En relación a los métodos de análisis, se pudieron escoger diversas categorías enfocadas principalmente a los temas esenciales dentro de la investigación, incluyendo los temas tales como: el proceso de trabajo, acciones, mesas de trabajo, calidad de vida, experiencias, aprovechamiento de tiempo libre. En cada una de estas categorías se desliga una subcategoría o dos de acuerdo a los componentes mencionados anteriormente

El análisis de datos cualitativos se caracteriza, pues, por su forma cíclica y circular, frente a la posición lineal que adopta el análisis de datos cuantitativos en una investigación (Spradley, 1980, p. 70).

Considerando el turismo social, como parte de un valor agregado y a la vez brindar una experiencia para personas con menos ingresos, personas con discapacidad que desean hacer turismo, en diversos ámbitos, culturales, naturales, de salud e identidad se complementen mejor en la industria turística, formando parte de las actividades locales, cuyas alternativas buscan mejorar la calidad de vida de los sectores relacionados directamente a la salud emocional y la decisión de una participación activa de los ciudadanos que se interesen por realizar este tipo de turismo.

Otro punto clave en esta indagación es el aprovechamiento del tiempo libre como parte de hacer ocio y tener recreación en cada lugar visitado, incorporando el respeto por todos los recursos, que forman parte de la gran diversidad que tenemos para ofrecer en el sector turístico, considerado uno de los sectores generadores de ingresos económicos a nivel de todo el mundo y como tal es el factor principal para el desarrollo de la integración en el desarrollo del turismo. Aquellos factores que forman parte de la calidad de vida de las personas, y se involucran de manera positiva a través de un empleo digno, recursos económicos accesibles, salud, alimentación, recreación, vivienda que son elementos de gran relevancia en la vida del ser humano.

El comportamiento de las personas en función a la actividad turística se ha visto marcada en el libre descanso que se conoce como un derecho ciudadano, que tiene por finalidad establecer como parte de recompensa por el trabajo arduo y duro que se realiza, ya sea en las zonas urbanas de gran concentración poblacional o también en los lugares rurales.

3.9 Aspectos éticos

De los aspectos éticos más destacados están: el respeto, el compromiso de trabajo y la responsabilidad. En relación a los aspectos éticos mencionados se trabajará de manera que los actores involucrados en el desarrollo de la investigación formen parte de todas las entrevistas realizadas.

Tal y como lo mencionaron Aguilar y Hernández (2014) al referirse al tema importante precisar las definiciones que se desarrollen a través de habilidades, que se puedan adaptar a la enseñanza única y el desarrollo histórico de la ética de la investigación, establecido en las normas nacionales e internacionales por las que se deben presidir las indagaciones, las normas de buenas acciones clínicas, los ensayos clínicos y sus periodos, los CEI con su ordenación y empleos, el juicio ético y la publicación científica como último ciclo de la investigación.

Por otro lado, lo menciona Bosch et al (2016) señalan que el tema de poder decidir hace mención implícita a la justicia, puesto que toda disposición se crea a partir de un desenlace o por una ley, consideraron que la ley natural como

colaboración de los seres humanos en la ley universal, descubrimos la justicia como término de la conducta humana que hace referencia al comportamiento de las personas.

Es decir, no solo implica la una alusión implícita, sino que también se encarga de ver cómo es que la mayoría de individuos se comporta dentro de un ámbito geográfico al que pertenecen, a través de sus acciones que realizan o que muestren frente a las actividades que se están desarrollando.

Por ejemplo, a nivel de la Municipalidad de Lima se viene ejecutando una serie de programas para integrar a los ciudadanos con recursos limitados y a la vez a jóvenes que tengan el tiempo para realizar turismo, han incluido a instituciones educativas más cercanas del entorno limeño, donde figuran distritos como el Rímac, Barrios Altos, entre otros. La municipalidad de Lima asociada con las áreas de bienestar social, han trabajado de manera conjunta con todos los sectores mencionados anteriormente.

Ibáñez (2004), señala sobre la ética y ciencia social, hace referencia el desarrollo de las necesidades que han ido complementando e incluyéndose en la cultura y que estas puedan servir de guía en los tres ámbitos en los que la atribución relacionado a las responsabilidades individuales y colectivas, que se tenga en un supuesto problema inaplazable.

De la misma forma, menciona que la moral, el derecho y la política, como acciones realizadas dentro de un marco social que engloba varios factores, de la ciencia, los mismos se están enfocados en el tema de los valores que tiene que tener las personas, que, al momento de realizar cualquier actividad, donde implica un comportamiento, que va a permitir que el desarrollo de cualquier acción se desarrolle efectivamente a través de varios agentes de cambio, de los cuales se han centrado en varias en identificar lo que el individuo tiene, por medio de comportamientos realizados, esto va a permitir que las personas puedan mejorar aún más su desarrollo sistémico.

Estos constantes movimientos y además que se puede modificar las nociones de sentido común con las que los individuos y los diversos grupos colectivos interesados que se pueden integrar varias personas en el desarrollo integral de las cuales pueden obtener diversos factores que van a servir de guía y planificación para los dentro de sus interacciones sociales, las cuales se basan en estrategias comunes que atribuyen diversas responsabilidades en relación a estas situaciones que pasan casi diario dentro de un entorno social.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Acciones

Las acciones en el desarrollo de la investigación, se han enfocado desde la perspectiva municipal en relación a los actores claves, conformado por servidores públicos de las áreas de intervención y beneficiarios como son las personas vulnerables, discapacitados, adulto mayor, niños y mujeres. El componente refleja el trabajo unido que existe en entre la municipalidad y el poblador, un trabajo direccionado a un objetivo común, alineados a los intereses de los involucrados. Por ello, establecer un vínculo participativo a lo largo de los veníos municipales han ido desarrollando actividades cada vez más perfiladas a las necesidades reales de la población, ejemplo de ello programas municipales donde su ejecución, alcanzaron ser motores de convicción y desarrollo de personas vulnerables, logrando un trabajo más estable en una línea de tiempo, como es empoderar a las personas de recursos limitados o con limitaciones físicas o personas discapacitadas. Cabe resaltar que estas acciones logran un propósito encaminado a poder articular la participación inclusiva de todos los sectores de intervención, poder ayudar a adquirir herramientas de superación, de aprendizaje continuo, con miras a una mejor calidad de vida.

4.1.1. Identificación de necesidades

En relación a las necesidades de la población, se han considerado las más relevantes, destacando el hecho de querer conocer los atractivos turísticos de la zona, que les permite distraerse, aprovechar el tiempo libre, tener momentos de esparcimiento, interacción con las demás personas que integran estos recorridos turísticos, que una persona puede, sacando un rendimiento de ese periodo. De este modo no siempre se trata de hacer labores que comúnmente se entiende como productividad o funcionalidad como tareas domésticas, se trata también de poder aprovechar al máximo los momentos.

La importancia de las salidas recreativas, que ha servido como un elemento que contribuye a generar una forma de aprendizaje, en base a poder conocer la historia, su infraestructura y palpar de cerca la importancia que tienen los lugares o atractivos turísticos. Como lo mencionó el E1, “que se considere el tema de

aprendizaje, y a la vez intercambio de experiencias, en la población de Lima, que los podrá mantenerlos identificados con los lugares de interés”.

Por otro lado, se resaltó que cada recorrido realizado ha concedido reforzar la identidad local, a través de las visitas a lugares turísticos de carácter cultural e histórico en el entorno limeño. Es decir, que las personas se sientan identificadas con los diferentes atractivos dentro de la zona a visitar. Según el E2 mencionó que “de acuerdo a las necesidades de la población limeña, básicamente se tiene que reforzar un tema de identidad local, relacionado a poder conocer sus atractivos turísticos”; de igual manera, el E3 manifestó “la importancia de mostrar su acervo cultural, en varios sectores, a través de los adultos mayores que tengan características para ser anfitriones”.

También se consideró a la población vulnerable, como son las personas con discapacidad para poder integrarse en las salidas y lograr unificar los resultados favorables en cada actividad planificada.

En los resultados se menciona que las necesidades que tiene la población son variadas, primero consideraron el deseo de poder conocer un atractivo turístico, donde las personas puedan distraerse, aprovechar el tiempo libre, el aporte de Fernández y Temprano (2018), complementan que las actividades de tiempo libre, se realizan, en espacios alejados de las rutinas habituales, las mismas que han sido relevantes entre las actividades de recreación, tiempo libre, ocio. Por ello la realización de actividades reportan una satisfacción personal, del involucrado que visita el destino con la finalidad de tener los momentos de esparcimiento, dejar de hacer hábitos comunes, para desarrollar nuevas experiencias diferentes en cada uno de ellos.

De igual forma, Hernández et al. (2019) manifestó que plantear nuevas oportunidades de investigación en función a la relación con la sociedad local, no sólo es un medio que trata de identificar que necesidades que tienen las personas, bajo la necesidad de recursos económicos, sino que también es el factor que influye en las relaciones personales entre grupos de personas que buscan conocer nuevas culturas y lugares de interés.

Estas salidas realizadas también generan algún un tipo de aprendizaje que se ha visto reflejado, por medio de la historia, el arte, de conocer e identificar los lugares de interés visitados, las personas tienen la oportunidad de escuchar diversas historias que siempre van a tenerlas presentes, cada uno de los sitios está

lleno de cualidades distintas que enriquecen el contenido de actividades desarrolladas. Cornejo (2017), dice que la finalidad de desarrollar una conciencia, reflejada en el aprendizaje y cultura turística al aprender, es poder conocer y valorar todas las cualidades y características de un espacio turístico con riqueza cultural, histórica y natural, donde predomina el conocimiento a través de una historia contada, que jamás se ha escuchado.

Esto ha permitido reforzar su identidad local, que implica estar identificados con los lugares que visitan, además de poder integrar a las personas con algún tipo de discapacidad, consideradas población vulnerable. Es reflejar las costumbres, tradiciones, conocimientos adquiridos, que representan a su país. Pachano (2003), menciona que el resultado de desarrollo, en cada sector ciudadano, es evolucionar en el tiempo, esa serie de costumbres, leyes, tradiciones, abarcan productos que forman su cultura, y se basan en descubrimientos culturales que al final tienen como resultado el desarrollo del sentido de pertenencia en el sector local, sabiendo que cada localidad aspira ser identificada, ya sea por fisionomías culturales, económicos o sociales, que mantienen. También aspiran a que sus diferentes decisiones o precisiones realizadas se puedan respetar. El Desarrollo Local es la expresión de la identidad de la localidad fijada en geografía y recursos, historia, interrelaciones sociales y de mutuo aprendizaje, destacando de todo ello un estilo beneficioso.

No obstante, se consideró también que tiene que haber disponibilidad de tiempo, motivación de viaje, algo pueda ayudar a salir de su zona de confort, así como invertir tiempo y dinero, para una mejor integración.

4.1.2. Planificación de acciones

La planificación, fue determinada como un elemento importante para aplicar acciones de intervención en los lugares de interés, y así ejecutar las diferentes actividades relacionadas al turismo social, además de conocer el impacto que genera en la población. Considerando una estrategia de intervención, aplicada desde el punto de vista de planificación de actividades, contribuida a coordinaciones realizadas con las áreas internas y externas, las mismas que están relacionadas al objetivo institucional.

Estos procesos, señalados, se trabajan bajo lineamientos del PENTUR, acción que integra la estrategia del desarrollo de recorridos turísticos de forma gratuita, desde el punto de vista de la oferta turística, donde las personas puedan disfrutar de los atractivos visitados, más que todo resaltando el bienestar social de ellos, así también se ha incluido a personas consideradas vulnerables por tener ambientes llenos de problemas entre las cuales han participado el segmento de mujeres, en varias actividades inclusivas que se han realizado.

Así como, en la gerencia de desarrollo social, realizan propuestas previas a la ejecución de los proyectos, también se encargan de efectuar un boceto de la actividad, y otras áreas involucradas terminan de perfilar y ejecutar el programa para la comunidad local; además de proporcionar la base de datos de los beneficiarios para que el área de turismo se encargue de hacer planes pilotos con el fin de medir el éxito del programa a aplicar.

Las mismas acciones que están ligadas a formar los recorridos turísticos gratuitos, exclusivamente para personas de la tercera edad, colegios públicos e inclusive para las personas discapacitadas, el fin ha sido definir las experiencias de los visitantes durante los recorridos. Es decir, se han enfocado en la búsqueda de opiniones, emociones gratificantes, que han tenido las personas.

Se consideró también que el ordenamiento territorial de los espacios a intervenir, es un elemento relevante en la organización del trabajo de campo, donde buscó incorporar a los residentes en un espacio determinado, para que pequeños grupos y asociaciones puedan integrarse a desarrollar cualquier actividad que genere algún tipo de ingreso. Así como lo manifestó el E1. *“la importancia de incorporar a los residentes en un espacio determinado, como pequeños emprendedores, donde ellos puedan recrearse o hacer actividades de ocio, ya sea en distritos aledaños o en su propio distrito donde hay atractivos turísticos principales.”*, de igual forma el E5, *mencionó que “la iniciativa que ayuda a mejorar o respaldar la mirada respecto al bienestar de los ciudadanos es buena ya que cada una de las iniciativas siempre han estado marcadas en el territorio, el barrio, en la ciudadanía”*. Donde se resalta la importancia del trabajo dentro de la población, identificando sus necesidades, plasmado en capacitaciones y trabajo conjunto con los dirigentes vecinales para establecer un padrón con la finalidad de generar una

oportunidad de empleo a través de ferias gastronómicas, artesanales de coadyuve a una mejor cohesión social.

En los resultados, se ha logrado identificar las diferentes actividades que se han realizado, respecto al turismo social, además de conocer el impacto que ha generado en la población, Schenkel (2018), considera que el turismo social se caracteriza por los logros y limitaciones, que ha existido por el hecho de establecer el derecho de relajarse con su familia, dando una oportunidad, y considerando el bienestar común de todas las personas, donde se resalta dejar de lado las desigualdades sociales que existe. De igual forma, este tipo de turismo está enfocado en el desarrollo de zonas vulnerables, que tienen recursos limitados, y a la vez que sufren algún tipo de morbilidad o discapacidad distinta, que lo ha limitado a desarrollar estas actividades turísticas, que tiene como base la descripción dentro del sector poblacional a través de sus recorridos turísticos, basados en experiencias diversas. La iniciativa de identificar lo que ellos necesitan, durante las salidas se desarrolló un trabajo conjunto con los dirigentes vecinales con la finalidad de generar una oportunidad de viaje, enfocado a coadyuvar a una mejor cohesión social.

Además, se pudo constatar que la planificación en base a actividades, parte de los coordinadores que desarrollan las áreas internas y externas, tomando como referencia los lineamientos aplicados dentro del PENTUR, plan que integra la estrategia del desarrollo de recorridos turísticos de forma gratuita, desde el punto de vista de la oferta turística, aspecto que va relacionado a los lineamientos del PENTUR, que es definido como diversificación y consolidación de la oferta turística, estrategia aplicada como una alternativa para minimizar la estacionalidad, en varios lugares de Lima, y focalizar el desarrollo de actividades turísticas en el turismo social. Considerando también a lo manifestado por el ente rector MINCETUR (2018), que orienta una nueva visión del turismo, desde el PENTUR, vinculado a incrementar el número de turistas y seguir promoviendo el crecimiento del turismo interno como actividad sostenible. Esto incluye a un segmento específico de la población vulnerable que han realizado actividades inclusivas, las mismas que están orientadas a mujeres, que tienen hogares con algún tipo de violencia, varias de estas acciones se relacionan directamente al lineamiento facilitación turista, ya

que incluye a todas las personas, brindando oportunidades generales, encaminadas a ofrecer nuevas alternativas de recreación y salud emocional.

Existe también, la importancia del ordenamiento territorial relacionado a los espacios a intervenir, como un elemento relevante en la organización del trabajo en campo, donde buscó incorporar a los residentes de pequeños grupos y asociaciones para que puedan integrarse a desarrollar cualquier actividad que genere algún tipo de ingreso. Hemos podido apreciar que la gran mayoría de entrevistados que han participado en la intervención, han destacado mucho el tema de espacios dentro del turismo social, alineados a un ordenamiento territorial. De acuerdo a Goyas (2016) *“el ordenamiento territorial es entendido como la planificación física, para la utilización del territorio, en base a sus recursos naturales, culturales, centrados en la planificación socioeconómica de un destino”*. Ello nos indica que el espacio geográfico de un destino es un elemento relevante en la organización del trabajo en campo, considerando que siempre se ha priorizado el territorio, el barrio y la ciudadanía, que son los sectores más importantes.

4.1.3. Trabajo conjunto con la población

El sector poblacional, se ha caracterizado siempre por ser un elemento importante dentro de cualquier intervención realizada por las instituciones municipales.

El trabajo entre la población y la municipalidad de Lima, en relación al turismo social, se ha considerado una labor bastante cercana, que va más allá de planificar las actividades. Considerando que el acercamiento a la población se ha dado desde el principio, el poder determinar o caracterizar, junto a ellos cuales son las problemáticas presentadas. Así lo menciona el E2 sobre *“el acercamiento de la población se ha dado desde el principio, el poder determinar o caracterizar con ellos cuales son las problemáticas de esos espacios que tienen potencial turístico”*.

Además de poder conversar con ellos se ha logrado involucrarlos en cada una de las acciones realizadas desde el órgano municipal. Por ejemplo, se ha podido identificar espacios que tienen potencial turístico en las zonas, donde se ha planteado desarrollar un trabajo en conjunto, entre la ciudadanía y los grupos de

interés de constituyen a la municipalidad, algunos gremios y la población residente. Cuyo aspecto engloba el enfoque de una oferta turística propuesta por la municipalidad y sustentada en la intervención y acciones.

También se ha propuesto empoderarlos en todo el proceso para que puedan llegar hasta la etapa final de proyectos propuestos. Es por ello, que, al lanzar una acción o programa en un barrio nuevo o espacio, ellos siempre están presentes en el lanzamiento, además que ellos comparten las publicaciones y contribuyen a integrar a más vecinos, es con ellos que se tiene toda la seguridad de los proyectos.

La participación de la ciudadanía, que se estable a partir de articular y coordinar con las juntas vecinales, con la finalidad de informar las actividades planificadas, para las salidas que buscó tener una experiencia positiva en los beneficiarios al realizar los recorridos, esto ha resultado ser una participación activa muy bien cohesionada con todos los integrantes. Según el E8, indicó *“que muchas personas del entorno o vecinos se acoplan a los recorridos, logrando una participación activa de impacto positivo para el sector vulnerable”*. Un elemento necesario para saber el resultado que se ha logrado a través de cada salida turística, que se ha convertido en iniciativas considerables.

Dentro de los resultados se ha señalado que la población es el componente esencial para el desarrollo de actividades turísticas, es decir son el escenario más importante, en la realización de proyectos de bienestar ciudadano, la unión y la forma de trabajo entre la municipalidad y la población fue considerada como un vínculo muy cercano con los residentes del entorno, desde un inicio, siempre ha existido una iniciativa de intervención que son incluidos, en la evaluación de lugares o espacios que tienen potencial turístico dentro de su zona.

Según Huertas (2015), mencionó que el fomentar el sector participativo y local en las comunidades con riquezas diversas, permite que varios de los residentes locales puedan aprovechar al máximo los programas sociales, que se trabajan en unión con organismos públicos. Donde proponen un modelo de desarrollo turístico en los lugares potenciales.

Además de brindarles diversas capacitaciones orientadas a integrarlos, articular y coordinar con las juntas vecinales, a fin de conocer sus necesidades que tienen y medir las actividades planificadas, mediante planes piloto.

Se resaltó también, la experiencia de cada visitante en las salidas o actividades integradoras que se realizan por parte de los gestores municipales, donde se

constató que varios de los residentes, que abarca el entorno limeño, participan de manera activa. La mecánica se basaba en el trabajo en un ciudadano que comparte varias cosas, y esto requiere de un involucramiento tanto en el entorno cultural, como natural que resultaron muchas experiencias enriquecedoras.

Según Orduna y Urpí (2010), mencionaron que las experiencias de ocio se pueden dividir en múltiples aspectos, en mayor o menor medida, dependiendo a tipo de actividad que realicen. Sin embargo, tomo en cuenta que en el ocio se busca destacar a través del turismo aspectos creativos, ambientales y sociales, que dependen de un carácter específico de cualquier experiencia que se realice respectivamente.

Asimismo, prevalece el tema de la participación activa del ciudadano en el que, existe un lugar señalado y una actitud relacional y comunicativa, relacionado también el aspecto vacacional vivenciado a menudo en la experiencia turística cultural, que añade un carácter lúdico y festivo a considerar, en cada una de las cualidades mencionadas por el beneficiario, es decir se centra en la opinión de cada uno de ellos.

4.2. Proceso de trabajo

El proceso de trabajo de una unidad orgánica desde el ámbito de gestión pública municipal, establece poder conocer el esquema de trabajo desde distintos enfoques, el primero conocer los procesos internos de gestión y los externos, desde los lineamientos del PENTUR.

Los temas relevantes para la planificación y ejecución de actividades de turismo social por área de intervención, esto hace referencia al conjunto de áreas internas cohesionadas poder lograr los objetivos institucionales, que en ocasiones ha tenido soporte con los gremios aliados al municipio como es el MINCETUR, CANATUR, PROMPERU, etc.

Por otro lado, evaluar estos indicadores establecidos por área y su alcance, tal como se refleja en el POI plan operativo institucional y POA plan operativo anual es la deducción de un trabajo articulado óptimo entre áreas, donde se reafirma que las actividades planificadas atienden las necesidades de la población y se constató que las mesas de trabajo alcanzaron el propósito identificado.

Según Meza (2018). Menciona que el plan estratégico institucional, permite priorizar y ordenar la dirección de gestión, como en la mayoría de instituciones públicas o privadas, por ejemplo, en el caso de las municipalidades, se solicita que todas ellas se puedan integrar, incluyendo también a todos los actores sociales y gubernamentales del sector. Adaptando ciertas características que determinen tener una visión, misión y niveles de valores que puedan facilitar la interacción entre los agentes y residentes locales.

Por otro lado, en el desarrollo de información se ha centrado en una unidad orgánica como parte del objeto de estudio, donde se busca evaluar el plan operativo institucional para definir y orientar actividades establecidas que tiene relación con el turismo social, debido a las múltiples interrelaciones que se han dado con motivo de involucrar a las nuevas tendencias, económicos, culturales y sociales.

Sobre algunos estudios, Yupanqui (2019), menciona que el componente de proceso de trabajo, tiene que desempeñar un rol dentro de un área, en relación a las actividades que puede realizar. Es decir, aquellas actividades que tienen objetivos concretos de gestión, que implica, la consideración en el tema de la planificación, una iteración, verificar el diseño, ejecutar pruebas, entre otros objetivos comunes

4.2.1 Mesas de trabajo

Las áreas internas más involucradas son la gerencia de participación vecinal, que aporta con la identificación de personas vulnerables a través de zonales, también se suma la gerencia de desarrollo económico, por medio de la subgerencia de turismo, contribuye con las visitas gestionadas a un destino como la aplicación de facilidades turísticas en los recorridos.

También participan, la gerencia de servicios a la ciudad, con la limpieza a sectores visitados y complementa la gerencia de seguridad ciudadana, que se involucra en un trabajo de campo, salvaguardando la seguridad de los gestores sociales, de igual forma la gerencia de desarrollo social, que aporta con la data de personas a través de los programas sociales de DEMUNA y OMAPED. Se involucran también la gerencia de educación, se encarga de brindar la lista de las instituciones educativas a intervenir, la gerencia de cultura, brindando información

de los lugares culturales y la gerencia de movilidad urbana, encargado de los traslados.

A nivel externo participan varios gremios para apoyo social, entre los más importantes es la presencia de representantes del MINCETUR, PROMPERÚ, CANATUR, APAVIT, organizaciones que contribuyen a la normatividad en el servicio.

Por otro lado, las áreas mencionadas anteriormente forman parte de un proyecto bastante ambicioso dado uno en Monserrat y otro en Barrios Altos; en base a los distritos de Lima, se coordinan las salidas de viajes, destacando lo que más se viene trabajando con distritos aledaños al cercado de Lima, como Rímac, básicamente todas estas áreas forman parte de un trabajo arduo.

El especialista en planificación mencionó que lo afecta a las mesas de trabajo son coincidir horarios, muchos de los pobladores trabajan del día a día, cuentan con disponibilidad solo los fines de semana y esto se cruza con la agenda del servidor público ya que el horario de trabajo es de lunes a viernes. Sin embargo, esto se ha ido mejorando con el tiempo, buscando integrarse a ellos y estar a su disposición cuando se organice cualquier reunión.

Otro factor relevante, fue desconfianza que se percibió por parte de los beneficiarios, considerando que para algunos los recorridos turísticos les generaba miedo salir de su zona de confort.

Por su parte, el coordinador social, mencionó un componente que también afecta el trabajo actual *“son las promesas ofrecidas por gestiones anteriores de hacer varios proyectos de ayuda social para el bienestar de la ciudadanía y que al final se quedaron solo en palabras.”*

Como resultados obtenidos, se ha logrado identificar la relación que existe en las áreas internas y externas durante las mesas de trabajo que se realizan con la participación de todas las unidades orgánicas mencionadas anteriormente. Tal y como menciona Soler et al. (2018) consideró fomentar el turismo social por medio de entidades con derecho público. Es decir, que el turismo ha posibilitado el desarrollo de sociedades vulnerables en todo el mundo, ofreciendo de esta manera una alternativa de diversión sana.

De igual forma, se mostró la participación de varios gremios, como CANATUR, PROMPERÚ, MINCETUR, quienes contribuyen mejorar la normatividad en el servicio brindado. También se ha señalado que las áreas en las mesas de trabajo

forman parte de un proyecto bastante ambicioso dado uno en Monserrat y otro en Barrios Altos; en base a los distritos de Lima, se coordinan las salidas de viajes. Una definición relevante sobre la participación de gremios, en la gestión municipal, el autor Cuba (2019), mencionó que, en la gestión de políticas públicas, existe coordinación con gremios privados de turismo, y se realizan de acuerdo a las estrategias y acciones destinadas a la formación y capacitación del potencial en el sector turismo. De la misma forma, una formación creativa e innovadora en lo que respecta conciencia turística es lo que genera la actividad en la población local el interés en el aporte por el desarrollo de la actividad turística.

No obstante, se resaltó que el factor tiempo es un componente determinante para el funcionamiento y que muchas veces complica encontrar un punto en común entre la población y la municipalidad.

4.2.2 Cronograma de actividades

Constituir un cronograma de actividades dentro del plan de trabajo de una unidad orgánica, engloba jerarquizar el orden de importancia en relación a la necesidad del lugar a intervenir, como cumplir con las metas trazadas como área institucional, por ello es indispensable contar con criterios de trabajo. Así como nos indicó el E2, *“los criterios empleados para priorizar actividades radican en que una acción tenga resultados sostenibles con miras a otro tiempo, y aprovechar al máximo en empoderar a la sociedad”*, también consideraron que el desarrollo económico es el principal indicador de los beneficiarios, brindados a la ciudadanía.

Otro criterio relevante, utilizado es la intervención en las actividades de turismo social, donde básicamente se pueda articular las actividades a una zona de flujo turístico actual, orientado a generar beneficios socio económico a la población. Nos menciona el E2 especialista en planificación *“no podemos crear una actividad en una zona donde no cuenta con las facilidades para desarrollar, por que entraría en una promesa que no se podría cumplir, en la medida que estamos trabajando con ellos”*. Esto nos deja claro el punto de vista municipal en el estilo de trabajo, de forma clara y transparente con la población.

Considerando que se trabaja bajo un esquema de intervención de las áreas municipales a través de una herramienta de gestión pública, como es realizar una

matriz por cada producto de ejecución, donde los resultados se verifica en un periodo de tiempo, ya que las fechas son parte de un cronograma establecido que está agendado, además de una etapa de planificación, antes, durante y después de cualquier actividad a desarrollar. Cada acción ejecutada se realice a partir de la especificación de fechas, como en cualquier actividad desarrollada, es decir, si no existe fechas, no se lograrán desarrollar resultados con exactitud para el cumplimiento de metas establecidas.

Aunque también se resaltó la priorización de actividades en función a la vulnerabilidad de las personas y al logro de resultados vinculado a la calidad de vida de los beneficiarios. En concordancia a los indicadores de gestión pública, el E3, señalo que *“el POI es una herramienta básica para realizar actividades, además resalto que dentro del POI, se trabaja bajo indicadores, considerando una matriz para cada producto o actividad”*.

En otra acotación se manifestó que el POI, es una herramienta que ordena, más no es relevante como un componente definitivo de resultados, es decir; tienen una evaluación previa antes de la facilitación de espacios y territorios que pueden tener mayor relevancia. El especialista en planificación también resaltó que *dentro del POI de la municipalidad tenemos una actividad como turismo, sin embargo, nosotros como áreas internas establecemos un plan operativo anual o POA que no se visualiza en la municipalidad, algo que afecta en relación a los gremios o empresas privadas vinculadas a la municipalidad*. De igual forma aportaron que la mayor parte de actividades lo trabajan en función a su POA, o Plan Operativo Anual, y consideraron que a veces tienen que priorizar ciertas funciones a desarrollar.

En relación a los resultados obtenidos dentro de la investigación y adecuando a los objetivos propuestos mencionamos que las actividades realizadas dentro de la institución municipal, se trabaja bajo un cronograma establecido, dentro del plan que engloba jerarquizar el orden de importancia en cada necesidad, por ello se ha considerado indispensable tener criterios de trabajo bien establecidos, como, por ejemplo plantear alternativas, relacionadas a un trabajo sostenible que sea duradero en el tiempo, y pueda beneficiar a los sectores vulnerables, así como lograr empoderarlos, capacitarlos para ejecutar acciones relevantes.

Otro componente importante que se consideró, es la definición que tiene el POI como herramienta de gestión pública e instrumento de medición para el desarrollo de actividades, sin embargo, se mencionó que el POI, sirve para ordenar ciertos elementos dentro de su medición más no es un elemento determinante de resultado, sino que se aplica el POA, como componente central de evaluación. Así como lo manifiesta Meza (2018) sobre el proyecto operativo institucional, que se encarga de priorizar y ordenar la gestión, así como en varias de las instituciones públicas o privadas, tomando como ejemplo las municipalidades, que puedan integrar y establecer nuevas metas institucionales junto a todos los actores sociales.

De igual forma, se ha considerado establecer una matriz por cada producto de ejecución, que requiere de un periodo de tiempo, donde se puedan verificar los resultados, tomando en cuenta la importancia de las fechas que son parte de un cronograma establecido y además está agendado, dentro de una etapa de planificación, antes, durante y después de las acciones a desarrollar.

4.2.3 Evaluación de resultados

Los resultados de una actividad, se basan en poder tener impactos positivos dentro de su desarrollo, es así que en la Gerencia de desarrollo social existe una coordinación bastante cercana con las áreas dentro de la gestión municipal, cada una de ellas contribuye de manera positiva, para la alcanzar los resultados planteados. Además, el trabajo articulado entre áreas, permiten plantear propuestas y planes de trabajo, en función a las diversas zonas que se ha visto conveniente intervenir.

Las áreas internas participan de forma activa, proyectando un trabajo como municipalidad y no como área; considerando que, en cualquier lugar de intervención, no solo encuentras problemáticas sociales, sino también ambientales, educativas, y de salud, todos estos elementos unifican y apoyan a una mejora continua al trabajo engranado de cada unidad orgánica.

Se desatacó también que existen actividades en la que puede intervenir una sola área, sin embargo, tomaría más tiempo en la ejecución. Es por ello, que se

han integrado aliados de manera interna considerados como un gran apoyo a la eficiencia en la gestión de intervención.

Dentro de los resultados generales, se mencionó que las áreas participativas en proceso de intervención, llevan a cabo un trabajo articulado, que va de la mano con las necesidades de la población, tanto en aspectos sociales, ambientales, educativos y de salud. Cada factor representa una problemática, que se va a tomar en cuenta para la planificación de propuestos encaminados a mejorar la relación de áreas internas. Según Cabrejos (2019), menciona que *“las situaciones donde la evaluación podría ser utilizada primariamente para propósitos es donde existe una lógica muy fuerte para asignar actividades con propósitos sumativos”*.

Cabe resaltar que los pilares institucionales responden al ciudadano y sus necesidades, con esto se sustentó el hecho que la premisa, relacionada a la forma de actuar, no es ajena al ciudadano y su entorno, desde los programas de planeamiento en las diversas zonas urbanas y rurales, con la finalidad de mejorar el sistema de información a la población, las cuales responden a los servicios municipales que beneficia a toda la ciudadanía local.

4.3. Experiencia

La experiencia gratificante al desarrollar los recorridos turísticos a la población vulnerable, integra apoyarlos a poder organizar y aprovechar su tiempo libre, transformados en visitas a un lugar turístico, donde el factor ha sido el determinante de muchos, que ha limitado poder realizar salidas y conocer de sus atractivos turísticos del entorno, contextualizada como una acción de bienestar personal. A ello se suma poder regalar momentos gratificantes para la calidad de vida de las personas, asimismo, se alcanza comprender la forma de atender las necesidades de la población y que la participación de los servidores públicos sea de gran relevancia para los beneficiarios. Considerada una forma idónea de concientizar la importancia del turismo social para las personas.

4.3.1. Aprovechamiento del tiempo libre

Dentro de este componente, se apreció la de que actualmente las personas, que integran estas salidas recreativas buscan vivir momentos gratificantes dentro de su vida a través de las salidas recreativas con servicio gratuito, que de hecho ha generado un grado de vinculación con varios integrantes de familias, el mismo hecho de poder identificarse con su país y conservar parte de su acervo cultural, les ha incentivado aún más poder interactuar con varias personas que integran estos recorridos.

De igual forma, el turismo social ha sido un ejemplo para todos, incluyendo a las personas que se sentían desplazadas u olvidadas, y que ahora ha dejado una huella importante para los actores sociales quienes realizan este tipo de turismo.

Otro aporte, resaltado es que el turismo social, no solo ha generado impactos dentro de la gente que ha participado del turismo social, sino también de la gente que ha podido disfrutar de su ciudad, y esto ha generado un impacto inclusivo, para personas con discapacidad que también necesitan tener nuevas experiencias, que nunca han vivido, y ahora que tienen las facilidades pueden aprovecharlo al máximo. Así como lo mencionó en E1, en relación a promover el turismo social, definida como una actividad resaltante para la gente que ha participado del turismo social, y que ha visto que es algo gratificante y poder disfrutar de los lugares de entorno que pocas veces ha ido.

Por otro lado, también se han identificado sectores o lugares atractivos más recorridos para el turismo social lugares naturales, tales como las Lomas, los Pantanos de Villa, implicó observar la naturaleza más de cerca, el Parque de las Leyendas, para una experiencia natural, como también han realizado salidas a lugares de interés cultural, donde resaltan al centro histórico como un destino turístico, propicio para realizar turismo social.

Asimismo, señalaron las visitas al palacio municipal de Lima, el palacio de gobierno que se realiza con previa solicitud, las casonas, resaltando la historia, la casa Fernandini, que resiste al tiempo y que hoy se ha convertido en un espacio, donde la cultura tiene un lugar importante.

La importancia de los sitios arqueológicos, también se ha considerado, por ser considerados espacios abiertos, y han permitido llegar con todos los beneficiarios, hecho que ha permitido conocer aún más las construcciones antiguas de ciudades arqueológicas.

En función a los resultados, el ocio dentro de la población es un tema que se ha definido como un factor muy importante el poder disfrutar de un tiempo libre, que pueda llenar expectativas de la población vulnerable, además de poder dejar de lado sus diversas ocupaciones habituales que se ha tenido. En este sentido, se mencionó Costa y Correas (2010), mencionan que el ocio forma parte del estilo de vida donde se puede reflejar los valores que lo caracterizan, así como una necesidad de recuperar el cansancio en un espacio geográfico lejano.

De igual forma Negri (2018) en su mención que, se destaca un definido registro de beneficiarios, que tuvieron el deseo viajero desde el inicio, teniendo en cuenta el tipo de turismo que desea realizar, estos pueden ser de interés cultural, natural, paisajístico, social, místico, recreativo, entre otros, que les pueden parecer atractivos a la vista.

Esta oportunidad brindada busca que la población de sectores escasos pueda aprovechar del espacio que se visita, es decir, las salidas recreativas a parques, huacas, museos, lomas, playas, como parte de recrearse e interactuar entre ellos. Cada uno de los lugares visitados, contienen una experiencia diferente, desde el sector cultural, se menciona la importancia de poder conocer, la historia, infraestructura y arte. Así como también se resaltó la forma de ver a la naturaleza, plantas, observación de aves, deportes básicos como la caminata. Así como mencionan Cerón y Besné (2019) en su estudio realizado, mencionaron que las prácticas de viaje de la población con menos ingresos se puede describir las condiciones sociales de las actividades que se realizan, es decir que puedan tener vacaciones de larga distancia aumenta la satisfacción de las personas, ya que estas, tienen expectativa en conocer un lugar que están visitando por primera vez, y que buscan tener experiencias de viaje para ser comentadas.

Asimismo, se recalcó que existe un factor relevante, definido como la desconfianza que se percibió por parte de los beneficiarios, considerando que para algunos los recorridos turísticos les generaba miedo salir de su zona de confort. Sin

embargo, se mencionó que el tema fue cambiando a medida de las capacitaciones brindadas.

4.3.2. Bienestar personal

Los beneficios brindados al sector poblacional, se dan a partir de poder identificar a las personas vulnerables, con el beneficio de poder acceder a una base de datos que le va a permitir ver información que maneja dentro de la institución municipal, asimismo a través de OMAPED, se realiza seguimiento a las personas después de realizar los recorridos turísticos.

También se ha propuesto un tema de movilidad inclusiva, para las personas con algún tipo de morbilidad, ejemplo que tomó al mencionar a pantanos de villa como una opción de poder incluir este sistema en el que la persona puede descender a la silla de ruedas de manera cómoda, considerado dentro de los pilotos propuestos.

Del mismo modo, ha permitido que la población del entorno limeño pueda tener ingresos participando en ferias gastronómicas, artesanales, en varios espacios que la municipalidad los indica, una iniciativa importante para la población, además de formar parte de una experiencia social agradable.

En los resultados se ha identificado que la población que integra las salidas recreativas tienen el beneficio de poder acceder a una base de datos, la misma que le permitirá ver información que se maneja en la institución municipal, asimismo a través de OMAPED, se realiza seguimiento a las personas después de realizar los recorridos turísticos, con la finalidad de realizar pequeñas preguntas acerca de sus salidas, es decir la recolección de opiniones a los beneficiarios.

Tal y como sustenta Durón et al (2019). *El bienestar tiene múltiples determinantes, que podrían clasificarse en tres niveles: el individual, que abarca las cogniciones de las personas; el social, que retoma los sentimientos positivos del actuar con y para un grupo tener sensaciones de bienestar, que provienen de la naturaleza.* No obstante, las salidas gratuitas se realizan de vez en cuando, dependiendo muchas veces de la disponibilidad de las personas y que realizar un recorrido turístico aporta acciones positivas en el poblador debido al contacto con

el atractivo turístico que pueden ser cultural o natural, ello influye en maximizar su bienestar personal.

Las experiencias de las personas que realizan las salidas son únicas, el desarrollo de actividades turísticas muy aparte de ser satisfactorias para ellos, los ayuda a tener un mayor beneficio en su desarrollo personal, relacionado al vínculo marcado entorno a la cultura y festividades tradicionales con valor histórico, (véase en el ítem 13. Citando a López et al (2016), donde menciona que el turismo social se ha desarrollado de distinta forma, en función de la evolución de la economía social y pública, en varios lugares del continente.

Cada lugar, ha asumido diferentes planteamientos y opiniones que se han realizado, sobre el estado de bienestar social en los ciudadanos incluyendo el ocio turístico, la recreación, y sabiendo la disposición de recursos económicos. De igual forma las políticas programadas se han establecido en programas y acciones que han conllevado a realizar la actividad turística, como medio de distracción, aprovechar los días libres que tienen y viajar por diversos lugares de interés natural y cultural.

Otra definición que aportó Di Pasquale (2017), comenta sobre la relación recíproca entre individuo y sociedad y que, por ende, entiende a las personas como sujetos activos. A partir de las cinco dimensiones que lo componen -gozar de buena salud, gozar de seguridad ciudadana, alcanzar un nivel educativo apropiado, poseer un trabajo decente y habitar un hogar adecuado-, realizamos una breve discusión sobre el alcance de cada una para luego arribar a las definiciones correspondientes.

De igual forma, ha permitido que la población del entorno limeño pueda generar algún ingreso, participando en ferias gastronómicas, artesanales, lugares que son auditados por la municipalidad, que se ha considerado también una iniciativa importante para la población, sumado a ello una experiencia social agradable.

4.3.3. Calidad de vida

Sobre las bases de ideas expuestas relacionados al turismo social, se expone que es un derecho respaldado desde el marco legal constitucional, donde busca que todas las personas accedan a las mismas oportunidades. MINCETUR 2020, mediante RM N° 005-2020-MINCETUR, se ampara en los Artículos 45 y 46 de la Ley N° 29408, Ley General de Turismo y el Artículo 44 de su respectivo Reglamento. A su vez aprobaron los "Lineamientos para el desarrollo del turismo Social en el Perú" con la finalidad de brindar el marco metodológico para el desarrollo ordenado y eficiente del Turismo Social a nivel nacional, orientando a las autoridades nacionales, regionales y locales; así como a todas las instituciones privadas vinculadas al turismo social a medida que desarrollen o adapten una oferta turística sostenible considerando la inclusión y la accesibilidad para el público objetivo de Turismo Social.

La actividad Turística ha generado más allá de un efecto emocional y psicológico, en cada una de las personas que integran los recorridos turísticos, ocasiona un impacto beneficioso donde consideran los beneficiarios que no existen limitaciones para desarrollar la actividad turística. De igual forma el E6, dijo que *el turismo Social se ha centrado en brindar aún más beneficios sociales, por medio de las salidas dentro de Lima colonial, como sitios turísticos, por barranco, Miraflores, al arco mar, donde los mirabus están a disponibilidad de ellos, con el fin de hacerlos vivir momentos gratificantes dentro de su vida, que no solo queda en el momento, sino dura por siempre como un recuerdo bonito el tratar de compartir con otras personas, la misma experiencia es algo emocionante de verlos no, no se da en muchos casos sí, pero resaltamos las salidas obtenidas con nuestros grupos que tenemos en padrones o listados.*

No obstante, dentro de las salidas recreativas aportan un cambio positivo en la forma de pensar y ver el turismo como una actividad transversal, manifestando que los recorridos turísticos ayudan a tener un enriquecimiento personal y momentos gratificantes dentro de su vida, transformados en experiencias.

En el análisis de resultados se mostró una importante directriz, que tiene que ver con el turismo social, con una iniciativa distinta entre población y gestores municipales que han desarrollado este tipo de actividades, además se ha podido

ver el proceso de información que se ha aplicado para la intervención en el lugar, se realiza con el objetivo de obtener un conocimiento mayor de lo que se realiza en cada salida recreativa, para promover a futuro y cambiar la perspectiva que tienen varias personas.

Respecto a la calidad de vida de las personas, mencionaron Cáceres y Manrique et al (2018), que el estilo de vida es un elemento multidimensional que incluye el estado de salud física y mental, que hace referencia a una de las guías de bienestar de la población, logrando identificar algunos indicadores como la satisfacción de vida y la felicidad, cuyos componentes tienen impacto dentro de la sociedad local y a su vez permiten que la participación de los ciudadanos sea activa en las actividades desarrolladas por la municipalidad de Lima. Asimismo, esta cadena de valor que es el turismo busca integrar a los servidores públicos y la sociedad para analizar los servicios que necesitan y puedan encontrarlos en el momento que lo necesitan, a fin de poder resolver la problemática presente.

Han recibido servicios gratuitos donde ellos han accedido a generar experiencias reforzar o crear identidad, que se ha conceptualizado como un tema de interés ciudadano, esto va ligado a poder promocionar la actividad turística desde el punto de vista de la población local integrada. Por otra parte, el residente se convierte en el anfitrión, el poder tener la capacidad de conocer los lugares de interés a través del turismo social o a través de la inclusión como parte principal o componente de la oferta turística. Gordziejczuk y Lucero (2019), mencionan que la calidad de vida considera aspectos relacionados a los factores socioeconómicos y ambientales que dependen de valores dentro de la sociedad y que varían en función de las expectativas de progreso social. Para los residentes como también por el lado de la demanda dentro de las poblaciones vulnerables, con los que trabajamos, en ambos hay un efecto social, un efecto emocional, pero en la parte social también incluye el sector económico que es lo que desarrolla el turismo en sí.

Dentro del objetivo general, el trabajo de investigación logro comprender el trabajo que realiza la gerencia de desarrollo social, respecto al turismo social en Lima metropolitana. A través del cual se determinan resultados por medio de las entrevistas realizadas a los representantes de las unidades orgánicas de Lima metropolitana, la Subgerencia de Turismo, y los beneficiarios del entorno limeño.

En los resultados de la investigación se identificó que la población tiene la necesidad de poder realizar viajes, pero que no cuentan con las facilidades económicas, esto surge a partir de querer conocer los atractivos turísticos que tiene una zona, donde pueden distraerse, aprovechar el tiempo libre, de acuerdo con Fernández y Temprano (2018), que mencionaron que *“las actividades de tiempo libre, se realizan, en espacios alejados de las rutinas habituales, las mismas que han sido relevantes entre las actividades de recreación, tiempo libre, ocio”* (Pág.2). Además de poder interactuar con las personas, también realizan recorridos turísticos gratuitos a través de salidas recreativas, que ha sido un elemento que contribuye a generar una forma de aprendizaje, permitiéndoles conocer la historia, su infraestructura y palpar de cerca la importancia que tienen los lugares o atractivos turísticos.

Por otro lado, en relación a los datos obtenidos podemos concluir que cada recorrido realizado ha concedido reforzar la identidad local, en cada uno de los visitantes del entorno limeño, es decir que las personas se sienten identificadas con los diferentes atractivos dentro de la zona a visitar, de acuerdo a las necesidades de la población limeña, se tiene a mostrar su acervo cultural, en varios sectores.

No obstante, se consideró también que tiene que haber disponibilidad de tiempo, motivación de viaje, es decir algo que les pueda ayudar a salir de su zona de confort y también invertir tiempo y dinero, relacionado a los traslados, al retorno, dinero, para poder estar bien integrados.

De igual forma se constató que las diferentes actividades que se han realizado, respecto al turismo social, están enfocados en el desarrollo de zonas vulnerables, que tienen recursos limitados, y a la vez que sufren algún tipo de morbilidad o discapacidad distinta. Además de la propuesta planteada en base a planificación de actividades, se han identificado que, si existe coordinaciones dentro de las áreas internas y externas, que trabajan en función a los lineamientos

aplicados dentro del PENTUR, plan que integra la estrategia del desarrollo de recorridos turísticos de forma gratuita, en varios lugares de Lima, y focalizar el desarrollo de actividades turísticas en el turismo social. Esto incluye a un segmento específico de la población vulnerable que han realizado actividades inclusivas las mismas que están orientadas a mujeres, que tienen hogares con algún tipo de violencia, varias de estas acciones se relacionan directamente al lineamiento facilitación turista, ya que incluye a todas las personas, brindando oportunidades generales, encaminadas a ofrecer nuevas alternativas de recreación y salud emocional.

Hemos podido apreciar que la gran mayoría de entrevistados que han participado en la intervención, han destacado mucho el tema de espacios dentro del turismo social, alineados a un ordenamiento territorial. De acuerdo a Goyas (2016) “el ordenamiento territorial es entendido como la planificación física, para la utilización del territorio, en base a sus recursos naturales, culturales, centrados en la planificación socioeconómica de un destino” (Pág.2).

Ello nos indica que el espacio geográfico de un destino es un elemento relevante en la organización del trabajo en campo, considerando que siempre se ha priorizado el territorio, el barrio y la ciudadanía, que son los sectores más importantes.

Desde el análisis realizado podemos confirmar que el trabajo entre la municipalidad y la población es muy cercano con los residentes del entorno, desde un inicio, una iniciativa de intervención que son incluidos, en la evaluación de lugares o espacios que tienen potencial turístico dentro de su zona. Por ello, Huertas (2015), mencionó que “*fomentar el sector participativo y local, permite que varios de los residentes locales puedan aprovechar al máximo los programas sociales, que se trabajan en unión con organismos públicos*. Donde proponen un modelo de desarrollo turístico en los lugares potenciales”. Además de las capacitaciones orientadas a integrarlos, en varias actividades que realicen.

Se resaltó también, la experiencia de cada visitante en las salidas o actividades integradoras que se realizan junto a los gestores municipales, donde se constató que varios de los residentes, que abarca el entorno limeño, participan de manera activa. Sin embargo, tomo en cuenta destacar a través del turismo aspectos interactivos y sociales.

En este apartado se dedujo que los gestores municipales, brindan oportunidades de poder inscribirlos a partir de una base de datos, a los vecinos de su entorno limeño, para que, a través de los dirigentes de zonales, ellos pueden ir a verificar el estado de la persona para realizar los recorridos turísticos programados por la municipalidad.

Es importante tener en cuenta que el valor de la planificación dentro de las organizaciones estatales mejora el trabajo, Cuba (2019), manifestó que, en la gestión de políticas públicas, existe coordinación con gremios privados de turismo, y se realizan de acuerdo a las estrategias y acciones destinadas a la formación y capacitación del potencial en el sector turismo, para los efectos que nos ocupan el nivel de relaciones sociales, así como la capacidad de auto organización y acción colectivas deben ser los elementos principales a considerar.

Los resultados nos muestran que el esquema de trabajo que es conocer los procesos internos de gestión y los externos, para la planificación y ejecución de actividades de turismo social, esto hace referencia al conjunto de áreas internas cohesionadas que se unen lograr los objetivos institucionales, y los que contribuyen a ello, considerados gremios aliados al municipio como son el MINCETUR, CANATUR, PROMPERU, etc.

Por otro lado, su alcance nos indica que el POI plan operativo institucional y POA plan operativo anual es la deducción de un trabajo articulado óptimo entre áreas, donde se reafirma que las actividades planificadas atienden las necesidades de la población y se constató que las mesas de trabajo alcanzaron el propósito detallado. De acuerdo al aporte de Meza (2018), sobre el Plan Estratégico Institucional, donde afirma que priorizar y ordenar la dirección de gestión, en instituciones públicas o privadas, requiere de integrar, incluir a todos los actores sociales y gubernamentales del sector, para adaptar ciertas características que determinen una visión, misión y niveles de valores que puedan facilitar la interacción entre los agentes y residentes locales.

También, los representantes de las unidades orgánicas, manifestaron que dentro de las acciones de bienestar social que realizan están las salidas recreativas. Sin embargo, existe una de las limitaciones considerara como el factor de tiempo que a veces por motivo de reuniones no coinciden con las fechas específicas de las salidas tienen poco tiempo para compartir. Las salidas gratuitas

se realizan de vez en cuando, dependiendo muchas veces de la disponibilidad de las personas y teniendo los mejores servicios cómodos para ellos, que se sientan satisfechos de todo el servicio brindado.

Cabe resaltar, que los pilares institucionales responden al ciudadano y sus necesidades, con esto se sustentó el hecho de que la premisa, relacionada a la forma de actuar, no es ajena al ciudadano y su entorno, desde los programas de planeamiento en las diversas zonas urbanas y rurales, con la finalidad de mejorar el sistema de información a la población, las cuales responden a los servicios municipales que beneficia a toda la ciudadanía local.

Desde el análisis realizado, se ha podido constatar que las personas, a través de las salidas recreativas, han tenido experiencias diferentes, con fines sociales, que han sido muy importantes para disfrutar de un tiempo libre, Costa y Correas (2010), mencionan que el ocio forma parte del estilo de vida donde se puede reflejar los valores que lo caracterizan, así como una necesidad de recuperar el cansancio en una zona geográfica, donde se visitan una serie de atractivos como museos, pantanos de villa, catedrales, plazas más importantes e incluso tienden a participar de muchos eventos de comida.

En el análisis de resultados se observó que respecto a la calidad de vida las personas, puedan realizar acciones encaminadas a ver desde otra perspectiva el desarrollo de ellos mismos, Cáceres et al (2018), mencionó que el estilo de vida es un elemento que incluye el estado de salud física y mental, de las personas, las mismas que hacen definen al turismo como una actividad transversal, manifestando que los recorridos turísticos ayudan a tener un enriquecimiento personal y momentos gratificantes dentro de su vida, además que están transformados en experiencias únicas.

Esta es una de las iniciativas que ha ayudado a mejorar la mirada más a fondo respecto al bienestar de los ciudadanos, considerando que cada una de los aportes siempre han estado marcados en el territorio, el barrio, en la ciudadanía, que son los sectores más importantes.

V. CONCLUSIONES

Se ha logrado comprender el trabajo que ha realizado la gerencia de desarrollo social, relacionado al turismo social, a través de un segmento de población con recursos económicos limitados, donde se ha identificado las necesidades de la ciudadanía local, en los procesos participativos, y conocer la planificación y estrategia por parte de la municipalidad de Lima, en la acción de intervenir las zonas vulnerables a través de recorridos turísticos gratuitos; asimismo se logró conocer que la intervención municipal consta de dos enfoques, el primero desde una oferta turística planteada como unidad orgánica y la segunda como demanda turística que engloba a la población de recursos económicos limitados, por ello segmentar los espacios a intervenir dieron como resultado contrastar un trabajo articulado y muy cercano entre la población y el servidor público.

Del mismo modo, se ha podido describir el proceso de trabajo desde el punto de vista institucional, cuyo resultado se centra en las coordinaciones realizadas con áreas internas de la municipalidad, junto a gremios de apoyo social como MINCETUR, PROMPERU, CANATUR, que han aportado de manera significativa en los programas sociales, estableciendo mesas de trabajo, encaminadas a plantear estrategias de interés ciudadano, todos estos componentes encaminan al cumplimiento de los indicadores institucionales a través de resultados positivos en la línea de tiempo establecida por cada actividad municipal en relación al cronograma de actividades determinados por unidad orgánica.

A través del objetivo planteado, se logró conocer las experiencias que tuvieron los beneficiarios a partir de las salidas recreativas, donde resaltamos la importancia de disfrutar momentos de tiempo libre, recreación, además de poder conocer lugares de interés cultural, natural que ha permitido a los beneficiarios mejorar su estilo de vida, tener una mejor salud emocional y física, y sobre todo ha logrado que la población beneficiaria pueda interactuar entre ellos mismos.

Como investigación, en un marco general se logró comprender el objetivo de investigación, analizar el trabajo desarrollado por la gerencia de desarrollo de social, en relación al turismo social, donde a través de los componentes de

investigación, se pudo identificar las necesidades de la población, como conocer la planificación y estrategia de parte de la municipalidad de Lima.

También se logró comprender que las intervenciones realizadas para cada espacio tuvieron alcances benéficos, tanto para la municipalidad como para los pobladores de recursos limitados, este trabajo articulado y bien estudiado se refleja en el trabajo en conjunto entre el servidor público y el poblador y este vínculo cercano permitió poder suplir la necesidad de realizar turismo dejando un aporte perenne para la vida de los ciudadanos, que es poder mejora su calidad de vida y empoderarlos para poder contribuir una fuente de desarrollo económico a través del turismo social.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda maximizar la participación en el sector social, donde todos los lugares vulnerables, puedan acceder a este tipo de beneficio turístico alineado al desarrollo del turismo social a mayor escala dentro del entorno limeño.

Se exhorta, también que las instituciones del sector público como los municipios desarrollaren el turismo social dentro de sus líneas de trabajos institucionales y así descentralizar las áreas a intervenir, para poder atender la demanda existente, en base a la necesidad de los sectores vulnerables de Lima metropolitana.

Se debe acoplar, poder gestionar mesas de trabajo de participación activa con los representantes de turismo de los 43 distritos que pertenece a Lima metropolitana, donde se ayude a planificar actividades de turismo social a los sectores vulnerables de cada distrito.

Por otro lado, es necesario poder establecer un área específica que desarrolle y trabaje el turismo social dentro de la subgerencia de turismo, para constituir los lineamientos de trabajo y focalizar el desarrollo del turismo social como una oportunidad de participación local y fuente de progreso para la economía de los sectores intervenidos, sumándose poder crear identidad local con los lugares turístico.

También es recomendable maximizar el trabajo articulado con la Dirección de la Oferta Turística del MINCETUR, que viene trabajando el turismo social orientando a acciones de entendimiento de su público objetivo, a fin de fomentar la creación o adaptación de productos y servicios turísticos adecuados con el objeto de potenciar los esfuerzos que viene realizando el MINCETUR, el 10.01.20, mediante RM N° 005-2020-MINCETUR se aprueban los "Lineamientos para el desarrollo del Turismo Social en el Perú" con la finalidad de brindar el marco metodológico para el desarrollo ordenado y eficiente del Turismo Social a nivel nacional, alineando a las autoridades nacionales, regionales y locales; que desarrollen o adapten una oferta turística sostenible considerando la inclusión y la accesibilidad para el público objetivo de Turismo Social. Este marco legal aprobado es un indicador que el turismo social se debe trabajar desde el ente rector de turismo en nuestro país, para poder encaminar el trabajo articulado a nivel de ministerio hasta instituciones municipales.

REFERENCIAS

- Ayaviri, V., Quispe, M., & Borja, E. (2017). *El Capital Social en el desarrollo local comunitario*. Un estudio en comunidades rurales de Bolivia. *Revista espacios*, 38(43).
- Agüera, F. (2013). *El turismo comunitario como herramienta del desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Aguilar, D. M. (2001). *La política de turismo social en España*. Junta de Andalucía, Consejería de Turismo y Deporte
- Acuña D, (2004). "Aproximación conceptual al fenómeno turístico en la actualidad", *Gazeta de Antropología*, nº 20: http://www.ugr.es/~pwlac/G20_17Angel_Acuna_Delgado.html
- Bosch, M., & Cavallotti, R. (2016). *¿Es posible una definición de integridad en el ámbito de la ética empresarial?*
- Cabrejos Herrera, E. (2019). *Gestión por resultados y capacidad institucional en la municipalidad distrital de San José, Lambayeque*.
- Cáceres-Manrique, F. D. M., Parra-Prada, L. M., & Pico-Espinosa, O. J. (2018). *Calidad de vida relacionada con la salud en población general de Bucaramanga, Colombia*. *Revista de Salud Pública*, 20, 147-154.
- Castro, R. Q. (2006). *Elementos del turismo*. EUNED.
- Chavez, E. S. (2018). *Aspectos territoriales de la actividad turística en Cuba*. *Estudios geográficos*, 57(223), 327-350
- Cravacuore, D., Ilari, S. R., & Villar, A. (2004). *La articulación en la gestión municipal: Actores y políticas*. Universidad Nacional de Quilmes Editorial.
- Clemente Soler, J. A., Díaz, B., Alonso, M., & Sánchez Vera, P. (2018). *El turismo social accesible como nuevo modelo turístico*.

- Clemente Soler, J. A. (2016). *El turismo social accesible: un análisis sociológico en la región de Murcia*. Proyecto de investigación.
- Cerón, H., & Besné, M. A. L. (2019). *Análisis de los hábitos de viaje del turismo social en México, específicamente, del segmento de bajos ingresos*. Anuario Turismo y Sociedad, (24), 101-128.
- Cornejo, M. M. M. (2017, April). Diversidad del aprendizaje estrategia de gestión y difusión para generar una cultura turística. In [2017] Congreso Internacional de Ciencias Sociales.
- Corte Ibáñez, L. (2004). Apuntes sobre ética y ciencia social: a vueltas con la cuestión del compromiso (II). *Realidad: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, (100), 421-459.
- Costa, S. L., & Correas, R. G. (2010). Ocio deportivo en la naturaleza (No. 171). Universidad de Zaragoza.
- Cuba Carbajal, N. (2019). Desarrollo turístico, gestión municipal y desarrollo local en la provincia de Huarochirí, región Lima.
- Cruz, J. C. P. (2018). *El Turismo como Derecho Humano y como Factor Determinante de Longevidad de los Adultos Mayores: el caso de la Península de Nicoya, Costa Rica*. Anais Brasileiros de Estudos Turísticos-ABET, 91-98.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2012). *Manual de investigación cualitativa (Vol. 1)*. Barcelona: Gedisa.
- Diekmann, A., McCabe, S., & Ferreira, C. C. (2018). Social tourism: research advances, but stasis in policy. Bridging the divide.
- Di Pasquale, E. A. (2017). Las dimensiones constitutivas del bienestar social: una propuesta conceptual. *Trabajo y sociedad*, (29), 493-515.
- Durón-Ramos, F., Tapia-Fonllem, C. O., Corral-Verdugo, V., & Fraijo-Sing, B. S. (2019). Ambiente familiar positivo y bienestar personal: comparación entre población urbana y rural. *Revista Costarricense de Psicología*, 38(2), 225-239.

- Falero, A. (2007). El turismo como derecho social en el Uruguay: historia y desafíos de una construcción social. In Ponencia presentada en "I Congreso Latinoamericano de Historia Económica y IV Jornadas Uruguayas de Historia Económica", Montevideo (Vol. 5).
- Farré Perales, M. (2016). *El impacto del turismo en Perú: análisis histórico de los impactos económico, social, medioambiental y cultural*.
- Francesch, Alfredo, "Los conceptos del turismo. Una revisión y una respuesta", *Gazeta de Antropología*, 2004, 20, <http://www.gazeta-antropologia.es/?p=2924>.
- Fernández, Y. L. (2007). *Ocio y discapacidad en la normativa autonómica española*. Universidad de Deusto.
- Fernández, F. G., & Alonso, R. T. (2018). *Actividades de ocio y tiempo libre*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Fidel, S., & Espinoza, P. (2019). *Planificación turística y desarrollo local de la parroquia cacha comunidad Machángara del cantón Riobamba provincia de Chimborazo* (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2019).
- Flores Portal, D., Gamero Capcha, E., & Pereyra Alejos, J. M. (2018). *Propuesta de mejora de procesos de la Dirección General de Estrategia Turística-DGET MINCETUR*.
- Gobierno lanza guía de recomendaciones para fomentar el desarrollo del turismo inclusivo. (2016, Sep 23). *El Mercurio* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1822406033?accountid=37408>
- Goyas Céspedes, L., Cabanes Espino, I., & Zambrano Noles, S. P. (2016). Análisis jurídico del ordenamiento territorial y el uso del suelo como recurso natural insustituible. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 6-12.
- Gutiérrez, J. (2007). *Investigación social del turismo*. España: Paraninfo

- Guerrero Bermeo, M. M., & Ramírez Peña, E. M. (2019). Estudio potencial turístico del ceibo (*Ceiba Trichistandra*) como aporte a la identidad local del Sector Tutumo, de la Región Tumbes-2017.
- Hernández, O. I. R., Jiménez, G. C., & Barquín, R. D. C. S. (2019). *Turismo y capital social: vacíos y oportunidades de investigación*. *Turismo y Sociedad*, 24, 25-49.
- Jafari, J. (2005). *El turismo como disciplina científica*. *Política y sociedad*, 42(1), 39-56.
- López, J. L. A. (2015). *Definiciones: turismo-turista*. *Papers de tourism*, (14-15), 17-25.
- Luque, J. B., & Villa, M. Á. (2019). *Turismo y polarización social: el caso del proyecto Zona Dorada en Los Cabos, Baja California Sur (México)*. *Bitácora Urbano Territorial*, 29(2), 117-126.
- Medina Lascano, A. G. (2016). *El turismo social como factor inclusivo en la oferta turística orientada a adultos mayores* (Bachelor's tesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias humanas y de la Educación. Carrera de Turismo y Hotelería).
- Muníz, Daniel. (2001.) *La política de turismo social*. Sevilla: Consejería de Turismo y Deporte, Dirección General de Planificación Turística.
- Negri, V. (2018). *Las prácticas turístico-recreativas como derecho humano en la ciudad de Bahía Blanca. Análisis del programa ¿Conoces Bahía?*
- Núñez, P., & Vejsbjerg, L. (2010). *El turismo, entre la actividad económica y el derecho social*. El parque Nacional Nahuel Huapi, Argentina, 1934-1955. *Estudios y perspectivas en Turismo*, 19(6), 930-945.
- Orduna, G., & Urpí, C. (2010). Turismo cultural como experiencia educativa de ocio. *Polis. Revista Latinoamericana*, (26).
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

- Pachano, S. (2003). Ciudadanía e identidad. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Sede Académica de Ecuador.
- Perona, E., Molina, E., García, L. A., Pussetto, L., & Freitas, D. (2016). *Impacto económico y social del turismo en la provincia de Córdoba*. Una comparación con el caso de La Rioja. *Oikonomos*
- Quiles, G., & Pérez, G. (2017). *La estructura social como factor clave para el desarrollo de destinos turísticos rurales*. Caso de estudio: el valle de ricote (MURCIA). *Cuadernos de Turismo*, (39), 215-238.
- Rigold, A. G. M., Spers, V. R. E., & Vieira, M. T. (2018). POLITICAS PUBLICAS DE TURISMO EN BRASIL: Un análisis de la producción científica en el periodo de 2006-2016. *Estudios y perspectivas en turismo*, 27(3), 699-715.
- Roberto et al. (2016). *El turismo social, plan vacacional para jubilados y pensionados de las Unidades Académicas de la Universidad Autónoma de Nayarit*.
- Sabiote, C. R., Quiles, O. L., & Torres, L. H. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 15(2), 133-154.
- Schenkel, E. (2018). *Turismo social y turismo receptivo. Dinámicas competitivas y cooperativas a partir de la Nueva Ley de Turismo en Argentina*. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 18(35), 39-52.
- Schenkel, e. (2018). *Turismo Social en américa latina: la conquista de un derecho desigual*. *Irralalde*, 41, 93-113.
- Schenkel, E. (2013). *El turismo social como política estatal en Sudamérica*. Pasos. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(1), 173-183.
- Schenkel, E. (2017). *La Desarticulación de la Política Argentina de Turismo Social en Mediados del Siglo XX*. *Anais Brasileiros de estudos Turísticos-ABET*, 50-64.

- Sepúlveda, H., Basurto, R., & Vizcarra, Y. (2010). *Plan estratégico para el desarrollo del turismo rural comunitario en la región cusco* (Doctoral dissertation, Tesis para obtener el grado de magíster en administración, Otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú).
- Soler, J. A. C., Díaz, M. B., & Vera, P. S. (2018). *El turismo social accesible como nuevo modelo turístico*. Cuadernos de Turismo, (41).
- Toribio, I. A. C., & Vilardell, M. C. (2018). *Turismo rural+ Turismo social: Potencialidades de su fusión para el desarrollo local cubano*. Revista Economía y Desarrollo (Impresa), 1(1).
- Uruguay destaca turismo como derecho humano que "*cambia la vida de la gente*": URUGUAY TURISMO (entrevista). (2018, Dec 10). EFE News Service Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2153673250?accountid=37408>
- Villa Meza, Á. M. (2018). *Plan estratégico institucional y gestión municipal según colaboradores de la municipalidad provincial de Huarochirí-2018*.
- Yupanqui Inocente, A. C. (2019). Implementación de un aplicativo móvil para el sector turismo en la municipalidad provincial del Santa-Chimbote; 2019.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de operacionalización de variable

DEFINICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>El Turismo Social tendrá como finalidad posibilitar el acceso a la población trabajadora a los lugares de turismo y será organizado facilitando a los servicios de bienestar y asistencia social de las asociaciones profesionales, la construcción de hoteles y colonias de vacaciones, y las franquicias posibles en los medios de transporte (Pastoriza, 2008, Párr. 15)</p>	<p>Se considera como un fenómeno que involucra a diversos sectores de la población con escasos recursos que van a contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas a través de experiencias viajeras.</p>	Acciones	<p>Identificar necesidades</p> <p>Planificación de acciones</p> <p>Trabajo conjunto con la población</p> <p>Mesas de trabajo</p> <p>Cronograma de actividades</p>	<p>Técnica:</p> <p>Observación</p> <p>Entrevista</p>	Nominal
		Proceso de trabajo	<p>Evaluación de resultados.</p> <p>Aprovechamiento del tiempo libre.</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Guía de observación</p> <p>Guía de entrevista</p>	
		Experiencia	<p>Bienestar personal.</p> <p>Calidad de vida</p>		

ANEXO 2

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Unidad temática	Metodología
<p>General</p> <p>¿Cómo viene trabajando la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lima Metropolitana, en la promoción del turismo social?</p>	<p>General</p> <p>Comprender el trabajo que realiza la Gerencia de Desarrollo social en relación al turismo social de la municipalidad de Lima Metropolitana, 2019.</p>	<p>Acciones</p> <p>Proceso de Trabajo</p> <p>Experiencia</p> <p>Componentes temáticos</p>	<p>Enfoque: cualitativo</p> <p>Tipo: aplicada</p> <p>Diseño: Estudio de Caso</p> <p>Población: Gerencia de Desarrollo Social</p> <p>Técnica: Observación y entrevista</p> <p>Instrumentos : guía de observación y guía de entrevista</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Cuáles son las acciones que realiza la gerencia de Desarrollo Social de Lima Metropolitana?</p>	<p>Específicos</p> <p>Identificar las acciones que realiza la Gerencia de Desarrollo Social de Lima metropolitana, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar necesidades ▪ Planificación de acciones ▪ Trabajar de manera conjunta con la población. 	
<p>¿Cómo es el proceso de trabajo en gerencia de Desarrollo Social de Lima Metropolitana 2019?</p>	<p>Describir el proceso de trabajo que realiza la Gerencia de Desarrollo Social de Lima Metropolitana, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesas de trabajo ▪ Cronograma de actividades ▪ Evaluación de resultados. 	
<p>¿Cuál es la experiencia de los beneficiarios respecto a los programas que brinda la Desarrollo Social de Lima Metropolitana 2019?</p>	<p>Conocer la experiencia del turismo social en la Gerencia de Desarrollo Social de Lima Metropolitana, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovechamiento del tiempo libre. ▪ Bienestar personal. ▪ Calidad de vida. 	

ANEXO 3

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre del entrevistado:	
Profesión:	
Área:	
Cargo:	
Edad:	

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ITEMS GESTORES	ITEMS BENEFICIARIOS
ACCIONES	Identificación de necesidades de la población	1. ¿Cuáles son las necesidades de la población limeña en relación al desarrollo del turismo social en Lima metropolitana?	1. ¿Qué necesidades tiene para realizar un viaje?
	planificación de proyectos de beneficio social	2. ¿Cómo es planificado el turismo social en la gestión municipal? ¿Qué estrategia turística sustenta el municipio? 3. ¿Cuáles son las acciones de bienestar social que desarrolla la Municipalidad de Lima respecto al turismo social?	2. ¿considera que las actividades de turismo implementadas por la Gerencia de Desarrollo Social están acorde a sus necesidades?

		4. ¿En qué medida los proyectos ejecutados por la gerencia de desarrollo social van acorde a las necesidades locales?	
	Trabajo conjunto con la población	5. ¿Cómo viene dándose el trabajo entre la población y la municipalidad de Lima respecto a la implementación de las actividades? I	3. ¿Cree Ud. que la población participa en los programas de turismo que brinda la municipalidad de Lima?
PROCESO DE TRABAJO	Mesas de trabajo	6. ¿cuáles son las áreas involucradas en las mesas de trabajos relacionados? 7. ¿Cuáles son los aspectos que afectan el funcionamiento de las mesas de trabajo?	6. ¿Cuál es su opinión como involucrado respecto a las mesas de trabajo? 7. ¿Qué propuesta han planteado o sugerido como integrantes de las mesas de trabajo? 8. ¿Cuáles son los aspectos que afectan el funcionamiento de las mesas de trabajo?
	Cronograma de actividades	8. ¿De qué manera se priorizan las actividades en la gerencia de desarrollo social de Lima metropolitana? 9. ¿Por qué es importante especificar fechas dentro de las actividades del turismo social a desarrollar? 10. ¿En función a que se establece el cronograma de actividades ingresadas en el Plan Operativo Institucional se llega a un cumplimiento de meta establecida por área?	9. ¿Cómo se estable el cronograma de actividades dentro de las reuniones sostenidas? 10. ¿Por qué cree usted que es importante especificar fechas dentro de las actividades de turismo a desarrollar?
	Evaluación de resultados	11. ¿Cómo contribuye las otras unidades orgánicas en el cumplimiento de resultados dentro de los indicadores institucionales?	11. ¿Qué opina usted acerca de los programas brindados a la población respecto al turismo

			12. ¿Cree usted que las áreas relacionadas al desarrollo del turismo social apoyan al cumplimiento de metas?
EXPERIENCIAS	Aprovechamiento del tiempo libre	12. ¿de qué manera el turismo social aporta al ocio dentro de las salidas realizadas en el entorno 13. ¿Qué lugares de interés cultural son los destinos más relevantes para el desarrollo del turismo social?	4. ¿De qué manera el turismo genera un aspecto positivo durante las excursiones realizadas en el entorno? 5. ¿Qué lugares de interés cultural son los destinos más relevantes para el desarrollo del turismo?
	Bienestar personal Salud, físico, mental	14. ¿Qué beneficios tiene la población dentro de los programas de turismo social aplicados?	6. ¿Qué beneficios tiene la población dentro de los programas de turismo social aplicados?
	Calidad de vida	15. ¿De qué forma el turismo social contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas?	7. ¿De qué forma el turismo mejora su calidad de vida?
			8. ¿Qué importancia tienen los programas municipales en función al estilo de vida?

GESTORES

Entrevistado 01

Nombre del entrevistado:	Alexander Farro Marzano
Profesión:	Administración en Turismo
Área:	Subgerencia de Turismo
Cargo:	Especialista en Planificación de destinos turísticos
Edad:	27 años

1. ¿Cuáles son las necesidades de la población limeña en relación al desarrollo del turismo social en Lima metropolitana?

En realidad, necesidades de la población limeña, desde el enfoque de turismo nosotros lo que atendemos son necesidades de visitantes, que son el eje central del turismo, entonces para este caso consideramos en Lima metropolitana entre visitantes con características de turistas y excursionistas, básicamente en Lima metropolitana trabajamos con excursionistas que son visitantes de día, que se encuentran en el espacio, de acuerdo a las necesidades de la población limeña, básicamente hay que reforzar ahí un tema de identidad conocer sus atractivos turísticos y las necesidades básicamente ligadas a la población encontramos que puedan acceder a estos atractivos a estos atractivos turísticos, cuando hablamos de turismo social es para que todas las personas puedan ser beneficiadas por la actividad turística, lo mismo lo indica la ley general del turismo, entonces por ahí se atiende poblaciones vulnerables, de bajo recursos, personas con algún tipo de discapacidad, como es que nosotros atendemos, lo atendemos a través de recorridos turísticos totalmente gratuito.

2. ¿Cómo es planificado el turismo social en la gestión municipal? ¿Qué estrategia turística sustenta el municipio?

De acuerdo a la organización que tenemos en la sub gerencia de turismo estamos organizado en seis áreas, una de ellas está vinculada al desarrollo de productos turísticos, aducimos como producto turístico en el visitante, como la experiencia que pueda tener, a través de atractivos, servicios infraestructuras,

servicios de soporte, entonces dentro de esa área, como parte de la estrategia, las personas puedan acceder al turismo donde se desarrollan estos recorridos turísticos gratuitos básicamente son peatonales, se dan para conocer casonas del centro histórico, palacio de gobierno, palacio municipal estamos también muy vinculado a los estudiantes, entonces básicamente tenemos un cuerpo de guías oficiales de turismo que hacen estos recorridos, previamente organizados y esa es la estrategia que estamos utilizando o implementando para poder atender a la población limeña, hay algunos recorridos que han sido fuera de lima metropolitana o dentro del centro histórico de lima que han tenido un costo pero no han significado ganancia para la municipalidad sino que el espacio de visita no es administrado por la municipalidad y han pagado una entrada pero ahí nosotros hemos dado la facilidad de que no contraten un guía oficial de turismo sino nosotros designamos como parte del cuerpo de guías, antes de la pandemia teníamos en campo hasta seis o siete guías oficiales de turismo, sintetizando nuestra estrategia es el desarrollo de recorridos turísticos de forma gratuita para que la personas accedan a ello, una aclaración porque a veces no han mencionado no competimos con agencias de viaje que otorgan salidas convencionales que están ya introducidas en el mercado, lo que hacemos es realizar recorridos a los lugares del centro histórico que no son tan difundidos para hacerlos conocidos y también las personas de escasos recursos o población vulnerables puedan acceder a ello.

3. ¿Cuáles son las acciones de bienestar social que desarrolla la Municipalidad de Lima respecto al turismo social?

Cuando hablamos de bienestar social, hablamos del bienestar que generamos a la población, uno de ellos son la población que vive en los distritos de Lima y que son beneficiados por los recorridos turísticos, otro beneficio que también hablamos en el desarrollo del producto, que son poder generar experiencias en los visitantes, entonces uno de los proyectos que estamos implementando Limeños al bicentenario que consiste en recuperar espacios públicos de Lima y está bien ligado a la población local, termina siendo una oportunidad de empleo a la población lo que potencia es el desarrollo de recorridos turísticos y ferias gastronómicas, integrado por la población local, donde los requisitos son básicos, como tener un carnet de sanidad, que asista a los talleres previamente

brindado por la municipalidad, luego se hace una pasantía a uno de los espacios donde han venido capacitando y fortaleciendo las buenas prácticas de la manipulación de alimentos y con ellos pueden participar en las ferias gastronómicas, no han sido permanente pero se han venido dando una o dos veces al mes de forma gradual evaluando el funcionamiento, viendo como participa la población local, de esa manera les ayudamos y fortalecemos sus capacidades como también generamos un fuente de empleo para que tengan ingresos.

4. ¿En qué medida los proyectos ejecutados por la gerencia de desarrollo social van acorde a las necesidades locales?

Bueno en coordinación con las áreas de participación vecinal y desarrollo social, nuestra jurisdicción como municipalidad está dividida en 5 casas vecinales en el cercado Lima lo que se hace es coordinar con los dirigentes y coordinadores de las casas vecinales y su vez ellos involucran a los vecinos, que básicamente lo que hacemos es trabajar con ellos en base nuestra estrategia ligada al proyecto limeños al bicentenario, que como se comentaba tiene como propósito recuperar un determinado espacio para incrementar el flujo de visitantes, mucho de ello está vinculado a generar esas ferias gastronómicas, mejorar las vías, señalización contando con la participación de los vecinos, buscamos empoderar para que estos espacios sea duradero en el tiempo.

5. ¿Cómo viene dándose el trabajo entre la población y la municipalidad de Lima respecto a la implementación de las actividades?

Nosotros somos una gestión abierta que hacemos participe a la población, a la sociedad civil sobre las actividades que vamos realizando, el acercamiento de la población se ha dado desde el principio, el poder determinar o caracterizar con ellos cuales son las problemáticas de esos espacios que tienen potencial turístico, con ellos hemos ido determinando sus problemáticas en sus zonas y tener un plan de trabajo en conjunto, capacitándolos a ellos para que participen en las diferentes actividades, una de las estrategias ya mencionadas, es prácticamente el desarrollo de las ferias gastronómicas, que principalmente cuando hacemos un recorrido turístico, como duran mitad de día la gente busca un lugar donde disfrutar de una buena comida, entonces termina siendo una

oportunidad para que la población pueda tener mayor ingresos y con ello formar parte de la cadena de valor del turismo.

6. ¿cuáles son las áreas involucradas en las mesas de trabajos relacionados?

Cuando hablamos de áreas involucradas de parte de la municipalidad, tenemos a la gerencia de desarrollo social, la gerencia de participación vecinal la que coordina con los líderes vecinales, luego tenemos la gerencia de movilidad urbana y seguridad ciudadana en relación a esta tenemos alcance en base todos los distritos de Lima, hay se coordinan las salidas de viajes que tienen los distritos, pero más se viene trabajando con distritos aledaños a cercado de lima como Rímac, Breña, tenemos la sub gerencia de Turismo, educación, en este punto se hace intervención como órgano municipal.

7. ¿Cuáles son los aspectos que afectan el funcionamiento de las mesas de trabajo?

Las mesas de trabajo se han venido dando por cada actividad programada, uno de las cosas que afectan es que muchas gestiones anteriores han ido a prometer cosas a la población y luego no se ha dado, la estrategia que tenemos es tener resultados inmediatos en máximo uno o dos meses donde la población visualice que realmente se están desarrollan un trabajo cohesionado, así llamas la atención del poblador y buscar que participen en el proceso, entonces es por eso que algunas mesas de trabajo se han dado con pocos actores pero ya con el tiempo han ido incrementando y los resultados han ido teniendo un efecto multiplicador, lo que afecta las mesas de trabajo son coincidir horarios, muchos de los pobladores trabajan del día a día, cuentan con disponibilidad solo los fines de semana y esto se cruza con la agenda del servidor público ya que el horario de trabajo es de lunes a viernes, el área de turismo que trabaja a veces los fines de semana, pero las demás área no, así que esto complica encontrar un punto en común entre la población y nosotros como municipalidad, esto se ha ido mejorando con el tiempo buscando siempre poniéndonos a disposición de ellos.

8. ¿De qué manera se priorizan las actividades en la gerencia de desarrollo social de Lima metropolitana?

El criterio que utilizamos para intervenir actividades de turismo social es el potencial que tenga el espacio desarrollado, básicamente que se pueda articular a una zona de flujo turístico actual, no podemos crear una actividad en una zona donde no cuenta con las facilidades para desarrollar, por que entraría en una promesa que no se podría cumplir, en la medida que estamos trabajando con ellos, involucrándolos en los beneficios socio económicos que genera el turismo, que vamos logrando en las mesas, hablando en números tenemos 54 espacios públicos por recuperar esta estrategia empezó en enero del 2020, en lo que concierne a este año hemos venido trabajando en seis hasta antes de que aparezca esta pandemia que ha pasado el trabajo.

9. ¿Por qué es importante especificar fechas dentro de las actividades del turismo social a desarrollar?

Como toda actividad se basa a identificar a la zona a intervenir, establecer un plan de trabajo, en este plan de trabajo hay responsabilidades con los actores involucrados, nosotros como gerencia y los pobladores, a esto sumamos estar haciendo seguimiento a los compromisos pactados de las zonas a intervenir según su necesidad.

10. ¿En función a que se establece el cronograma de actividades ingresadas en el Plan Operativo Institucional se llega a un cumplimiento de meta establecida por área?

El plan operativo institucional es el elemento más básico que podemos tener a nivel de la institución, entonces el cronograma que establecemos, más que un cronograma lo que tenemos es una programación de actividades que se van realizando en función a las necesidades de los espacios a intervenir, nosotros tenemos dentro del equipo alguien encargado de hacer seguimiento y velar por el cumplimiento de estas metas, un punto de mejora respecto al POI anterior que estaban vinculadas en campañas, nosotros teníamos identificado en los indicadores de medida ya no son campañas sino beneficiarios dentro POI las diferencias es que vamos teniendo resultados en base a los indicadores por cada actividad, un ejemplo el número de personas que participaron en alguna actividad de turismo social, esto nos ha hecho ir cumpliendo nuestro objetivo

que es potenciar lima como un destino competitivo. Dentro de nuestro portal de transparencia, dentro del POI de la municipalidad tenemos una actividad como turismo, sin embargo, nosotros como áreas internas establecemos un plan operativo anual o POA que no se visualiza en la municipalidad, algo que afecta en relación a los gremios o empresas privadas vinculadas a la municipalidad sería la variación de agendas de actividades que se ven no previstas.

Asimismo, tenemos dentro del equipo un economista que va haciendo seguimiento a las actividades programadas, dentro de ello mensualmente nosotros reportamos los objetivos y las metas establecidas y ver cómo se van cumpliendo los objetivos trazados, entonces como se evalúa a través de los reportes, reuniones mensuales, donde indicamos los beneficiarios que hemos tenido por actividades, esto se remite al sub gerente y se discute algún punto de mejora o ver acciones por mitigar. Básicamente nuestro trabajo se basa en hacer seguimiento, ya que contamos con el capital humano a diferencia de otros municipios, sino este trabajo serio trabajar bajo la nada, si realizamos una actividad y no se hace el seguimiento adecuado.

11. ¿Cómo contribuye las otras unidades orgánicas en el cumplimiento de resultados dentro de los indicadores institucionales?

Dentro del POI no es reflejado los resultados, pero si lo vemos desde el cumplimiento a través de las metas como áreas internas, esto se ve reflejado dentro del POA o plan operativo anual, pero todas las unidades orgánicas desarrollan sus actividades en el marco establecido en el POI, que busca posicionar a lima como un destino competitivo.

12. ¿De qué manera el turismo social aporta al ocio dentro de las salidas realizadas en el entorno?

Es que ellos acceden a un servicio gratuito o a un costo muy bajo en relación al precio que encontramos en el mercado, tanto en realizar los recorridos turísticos, así como participar en ferias gastronómicas donde tengan beneficios económicos, un ejemplo en la última feria donde participaron ellos generaron una ganancia aproximada de 300 a 400 soles en un fin de semana, esto ha ido acorde al flujo de personas que asistían.

13. ¿Qué lugares de interés cultural son los destinos más relevantes para el desarrollo del turismo social?

Más que relevancia, vamos por la practicidad de visita a estos lugares como es completamente gratuito se realiza el recorrido es peatonal, visitan la catedral, la iglesia Santo Domingo, como son espacios donde existe una demanda, también se visita el palacio municipal, el palacio de gobierno previa solicitud, visitar las casonas, la casa Fernandini todo ello lo realizamos de forma gratuita.

14. ¿Qué beneficios tiene la población dentro de los programas de turismo social aplicados?

Los beneficios para la población es conocer un atractivo turístico guiado y también hacer partícipe de sus festivales gastronómicos que vienen realizando que son incorporado dentro del tejido socio económico de la cadena de valor que tiene el turismo y generándoles una fuente de empleo y una experiencia a la población vulnerable conociendo los sitios culturales donde viven.

15. ¿De qué forma el turismo social contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas?

Bueno el turismo al ser una actividad socio económica genera rentabilidad esto lo hablamos respecto a la participación en las ferias gastronómicas donde ellos generan ingresos y en los recorridos nuestro alcance es poder regarles experiencias de forma gratuita que generen identidad y participación en las actividades desarrolladas de la municipalidad de Lima y continuar con esta cadena de valor que es el turismo .Aparte nosotros como servidores públicos, buscamos que ellos tengan los servicios que ellos necesitan y puedan encontrarlos en el momento que lo necesitan y poder resolver la problemática presente así ellos puedan tomar los servicios gratuitos donde ellos accedan y puedan generar experiencias reforzar o crear identidad y esto va ligado a que la mejor forma de poder promocionar la actividad turística es mantener a la población local integrada.

Entrevistado 02

Nombre del entrevistado:	Jhony Cisneros
Profesión:	Licenciado en Turismo
Área:	Desarrollo Social
Cargo:	Coordinador de Turismo Social
Edad:	29 años

1. ¿Cuáles son las necesidades de la población limeña en relación al desarrollo del turismo social en Lima metropolitana?

Mira En realidad, el turismo es una necesidad para mí, porque entendemos que desde la subgerencia de que turismo de que el turismo es una forma de recrearse y también de poder desestresarse de todas las rutinas de trabajo de todas las rutinas del día a día, entonces de hecho es una oportunidad para que las personas puedan no solo distraerse o relajarse, sino también de aprender, que se tome como un tema de aprendizaje, y a la vez intercambio de experiencias, de hecho que en la población de lima, nosotros tenemos identificado. Con respecto al turismo social, que hay poblaciones vulnerables, alrededor de Lima, nosotros como entidad pública debemos de darles las facilidades para que ellos accedan a esta oferta que muchas veces no tienen la oportunidad de hacerlo, en este caso no todos los vecinos necesariamente tienen la oportunidad de hacer turismo, pero desde la subgerencia de turismo, nosotros hemos organizado recorridos turísticos para las personas de tercera edad. Para que de esta manera se pueda atender a las personas de colegios públicos y a las personas con discapacidad, de todas las condiciones sociales, económicas y físicas, no te decía todas esas personas limitantes puedan atender a las necesidades turísticas.

2. ¿Cómo es planificado el turismo social en la gestión municipal? ¿Qué estrategia turística sustenta el municipio?

En realidad, como municipalidad, dentro de la ley orgánica de municipalidades, nosotros tenemos una función que es trabajar con el turismo sostenible local, entonces de hecho que al hablar de continuidad hablamos de un componente

social, un componente que tiene muchas vías, dentro de las cuales hablamos solo de una es la inclusión desde el punto de vista de la oferta como también desde el punto de vista de la demanda. Desde la Subgerencia de turismo la inclusión no solo es incorporar a las personas o a los residentes en un espacio determinado, como empresarios o pequeños emprendedores, sino que también ellos sean turistas y puedan recrearse o hacer actividades de ocio, ya sea en distritos aledaños o dentro inclusive de su propio distrito en los atractivos turísticos principales. Entonces desde la Subgerencia de Turismo manejamos.

3. ¿Cuáles son las acciones de bienestar social que desarrolla la Municipalidad de Lima respecto al turismo social?

Mira en realidad como te decía el componente social es bastante amplio, nosotros, desde la parte de demanda hacemos recorridos turísticos, exclusivamente como te decía para personas de la tercera edad, colegios públicos e inclusive para las personas o mujeres que tienen espacio limitante, referente a este tipo de actividades, también para las personas con discapacidad. Claro que estos recorridos son totalmente gratuitos, hacemos los recorridos por el palacio municipal, sobre todo aquellos que se encuentran dentro del centro histórico, y hay de hecho personas que se suman a este tipo de actividades no, ahora desde la parte de la oferta nosotros siempre hemos tratado de trabajar de la mano con los vecinos o con la gente residente donde se va a desarrollar el turismo para que ellos, tengan una oportunidad a través de esta actividad de poder incluirse, de poder mejorar su calidad de vida de alguna forma, entonces visto de los dos ángulos lo hemos venido trabajando desde el 2019 con eso.

4. ¿En qué medida los proyectos ejecutados por la gerencia de desarrollo social van acorde a las necesidades locales?

Desde la gerencia de desarrollo económico nosotros de turismo somos como que uno de los eslabones o áreas principales que promueve la actividad económica, después de ello nosotros trabajamos de manera articulada con la Subgerencia de Promoción y empleo, realizamos capacitaciones para fortalecer sus capacidades de las personas con quienes trabajamos, este y las que insertamos dentro de la oferta turística. En el caso de desarrollo productivo, trabajamos con productores

para incluirnos como proveedores de insumos, de hoteles, de restaurantes, no solo a productores agropecuarios, sino también empresarios artesanos que puedan vender sus artículos a través de sus hoteles a través de sus restaurantes o también a ellos mismos. Entonces de hecho también trabajamos con la Subgerencia de autorizaciones comerciales, con quien precisamente vemos el tema de licencias de funcionamiento y autorizaciones para que los negocios que estén vinculados directa o indirectamente con la actividad turística tengan la oportunidad de ofrecer sus productos, independientemente de cada uno no, por este tema de licencias municipales, entonces de hecho las subgerencias si se articulan entre sí y apuntan a dinamizar la economía, nosotros siempre hemos trabajado de manera articulada.

5. ¿Cómo viene dándose el trabajo entre la población y la municipalidad de Lima respecto a la implementación de las actividades?

Es un trabajo bastante inclusivo, por eso te comentaba que desde la subgerencia de turismo estamos involucrados en el desarrollo de un proyecto que busca recuperar los espacios públicos, que es lo que hacemos, con el mismo vecino planteamos que propuestas de mejora quieren en su barrio o en donde habita ahora estas mejoras apuntan a dinamizar la economía a demás por ejemplo Seguridad Ciudadana, medio ambiente o a temas exclusivamente sociales, o a temas de turismo no se de comercio etc. Entonces de hecho hay un trabajo bastante cercano con ellos y no solo en la parte de planificar, sino también en involucrarlos y empoderarlos en todo el proceso porque es importante que lleguen hasta la etapa final. Es por ello, que cuando lanzamos un barrio nuevo o espacio, este ellos están siempre están presentes en el lanzamiento además que ellos comparten las publicaciones y nos ayudan a integrar a más vecinos, como juntas vecinales o más dirigentes porque es con ellos que tenemos toda la seguridad de los proyectos.

6. ¿cuáles son las áreas involucradas en las mesas de trabajos relacionados?

Mira en esta parte las áreas más involucradas son la Gerencia de Desarrollo Económico, la gerencia de servicios a la ciudad, la gerencia de seguridad ciudadana, la gerencia de desarrollo social, la gerencia de educación y deporte la gerencia de cultura, también participa, la gerencia de movilidad urbana también

este, si entonces es un proyecto bastante ambicioso en realidad uno en Monserrat y otro en Barrios Altos, con la idea de que si bien es cierto estas intervenciones son directas o puntuales en problemáticas que actualmente están sucediendo nosotros como turismo estamos desarrollando la sostenibilidad a través de desarrollo económico, de poder promover sus negocios obviamente vinculados al sector turístico. De hecho, así como es una noticia en Monserrat, Hay mucha gente de operadores grandes que estaban interesados en lanzar un producto sostenible, querían ellos mismos adaptar, entonces por ese lado se está viendo un trabajo articulado con la sociedad civil organizada y las áreas que colaboran no, nosotros estamos cada vez más interesados en trabajar. Se forma este triángulo que se forma siempre para obtener resultados con mejor impacto, como te comento es una labor bien bien articulada entre varios actores no solo a nivel interferencial, sino también coordinamos con gente de otros ministerios es un trabajo directo con el vecino u organizaciones, también empresas que quieren seguir innovando sus productos, que también se suman a este tipo de intervenciones.

7. ¿Cuáles son los aspectos que afectan el funcionamiento de las mesas de trabajo?

Mira horita hay un tema de desconfianza, por un lado, con la sociedad civil organizada y por otro lado con las áreas quizás por un tema de tiempos, a parte de ellos la sociedad civil siempre ha existido cierto temor o desconfianza por parte de ellos, muchas veces las gestiones anteriores quizás no los han incluido o no han cumplido, con lo ofrecido de ejecutar propuestas y que no se siente escuchados, entonces yo creo actualmente estamos desarrollando un gran acercamiento con ellos. Eso se ve reflejado en las intervenciones que se ha tenido como municipalidad, ahora, como turismo, nosotros estamos trabajando con artesanos hasta con las señoras que forman parte de las ferias gastronómicas que, de hecho, este, se suman cada vez más a nuestras intervenciones y nosotros les brindamos todas las oportunidades para poder anticipar a todos los eventos que la municipalidad realiza, entonces hay un trabajo bastante cercano con ellos, porque son ellos los propietarios de su espacio de su territorio, nosotros solo somos los facilitadores, que entramos con permiso de ellos, que mejor que ellos para apoyarnos y nosotros saber qué es lo que necesitan y también para garantizarnos que lo que ejecutamos ha tenido éxito o esto apunta a lo que se requiere. Entonces

sí, ahora habido como te repito esta desconfianza al inicio, pero ahora ya las cosas han cambiado para bien, es decir es una de las mesas de trabajo porque hay varias mesas de trabajo. La idea de reunirnos es que después ellos continúen un siguiente paso, es la ejecución de todo lo que se plantee o planifique, o armar un plan de trabajo, nosotros creo que ya hemos llegado a eso bien o mal, pero hemos llegado y trabajando siempre con las juntas vecinales y dirigentes, hemos conformado también medios de gestión y comités de gestión. Por ejemplo, lo que pasó en el Rímac la subgerencia de turismo ha derivado un proceso donde ahora tienen un comité de gestión está interesado en el turismo y otros aspectos, es decir si no lo hay promovemos a que esto exista y si existe quedamos en mesas de trabajo para ver cómo se realiza, la parte de la ejecución.

8. ¿De qué manera se priorizan las actividades en la gerencia de desarrollo social de Lima metropolitana?

Esta cada gerencia supongo que tiene sus propios criterios de priorización, te puedo decir de la GDE, en base al ingreso económico, tu sabrás que has trabajado en la municipalidad de comas que 4 años quedan cortos, descontando un año de adaptarse y apagar incendios de gestiones anteriores de hecho en tres años de ejecución, efectivamente necesitas tener resultados, dentro del periodo de tiempo, al corto plazo si, pero sabiendo que dicha acción tenga resultados sostenibles con miras a otro tiempo, y aprovechas al máximo en empoderar a la gente a la sociedad, y que creo que nosotros como desarrollo económico nuestro principal indicador va relacionado a tener un impacto económico a corto plazo, pero con miras a que pueda ser sostenible en el mediano y largo plazo.

9. ¿Por qué es importante especificar fechas dentro de las actividades del turismo social a desarrollar?

Las fechas son parte de un cronograma, bueno nosotros siempre lo trabajamos no, de hecho, en la parte del turismo social es importante porque cómo toda actividad me parece que deberíamos tenerlo agendado no solo por nosotros, sino que también por los recursos que vamos a destinar en tal actividad, por la gente a la que vamos atender, a veces apoyamos a actividades que no están contempladas, necesariamente en una fecha determinada y el problema no somos nosotros sino,

es que la gente veces no está lista para cierta actividad, por ejemplo con las personas de la tercera edad que requieren de cierta preparación antes de que se realice el viaje, por un tema de inclusión hay gente que no puedes llevártelo a una salida así nomás, ellos tienen que tener ciertos cuidados, y ciertas consideraciones antes de realizarlo, entonces de hecho las poblaciones vulnerables que nosotros deberíamos de capacitarlas asesorarlas, y no solo el hecho de que yo voy y ya salí de viaje no, es toda una etapa de planificación, de antes, durante y después, no solo es ejecutivo y ya, sino veo realmente si este viaje o salida ha generado algún impacto, emocional físico a la persona, que ha realizado esta salida. Te cuento que, en pantanos de villa, nosotros realizamos una salida con personas con discapacidad, donde todos de ellos al terminar el recorrido cada uno de ellos empezaron a expresarse de una manera muy diferente, a como estaban antes de la salida. Esto me pareció muy importante, de hecho, había un cambio emocional, en ellos, de la manera como empezaron a pensar y a ver las cosas, de que, si se puede hacer turismo, pese a las condiciones en las que estaban los recursos y que cuenten con los servicios adecuados para ellos, y no hicimos el corte ahí, sino que seguimos la siguiente semana monitoreando para ver cómo se sentían no.

10. ¿En función a que se establece el cronograma de actividades ingresadas en el Plan Operativo Institucional se llega a un cumplimiento de meta establecida por área?

Esa es la idea, yo creo que en toda organización del estado se apunta hacia eso, a veces se cumple a veces no, yo creo que más que llegar a la meta es saber si efectivamente el gasto que has hecho ha sido beneficioso o has gastado bien, ósea la meta se puede plantear me después yo puedo decir voy a capacitar a 10 establecimientos, ya pero de esos 10 cuantas personas crees que están aplicando lo que han aprendido mejor dicho en la capacitación, o cuántos de ellos efectivamente han aplicado lo que han aprendido o ha mejorado sus ingresos económicos, de hecho yo creo que las metas se han cumplido pero creo que hay que ir más allá, si realmente los gastos que hemos hecho ha tenido una repercusión no solo, como resultado sino también con impacto, muchas veces el indicador del POI es de proceso, a cuantas personas tanto, o cuantos recorridos vas hacer, pero no medimos realmente el resultado que esto va a dar y el impacto finalmente, yo

creo que se cumple sí, pero que estos deberíamos ir o ver más allá no solo con indicadores de proceso, sino también de impacto o repercusión.

11. ¿Cómo contribuye las otras unidades orgánicas en el cumplimiento de resultados dentro de los indicadores institucionales?

Mira cómo te digo lo bonito de esta gestión es que hay bastante colaboración cuando necesitamos intervenir en un espacio, como te contaba un día un ejemplo si se celebra el Bicentenario, todas las Gerencias tienen que estar ahí muy aparte de estar predispuestas a ello, aparte del alcalde, la intervención que se haga tiene que ser como municipalidad no solo como gerencia, hay que ver siempre la implicancia, de otras gerencias y subgerencias, porque de hecho en cualquier lugar de intervención, no solo encuentras problemáticas sociales, sino también ambientales, educativas, de salud, entonces de eso nosotros por ejemplo vamos a cualquier lugar y trabajamos el turismo ahí y tenemos que ver todo el tema de mantenimiento, manejo del ecosistema, o el gobierno nacional, entonces es una colaboración masiva y fuerte entre todas las gerencias y subgerencias eso es lo que yo he visto desde que se ha iniciado esta gestión entonces y que de hecho eso contribuye al cumplimiento de metas. Exacto.

12. ¿De qué manera el turismo social aporta al ocio dentro de las salidas realizadas en el entorno?

Mira. El turismo social para mí ha sido un ejemplo de que una persona, empezara a encontrar límites, referente a una población que se encontraba desplazada u olvidada, y que ha hecho el turismo a generado una de las últimas cosas que está dentro de su agenda, entonces esto ha fomentado este den que efectivamente ellos pueden tener acceso a realizar una actividad como el turismo, pero no solo eso, sino que ha generado un impacto de las demás personas, y que han dicho oye si ellos pudieron hacerlo porque nosotros no, y de ahí parte que nos hayan enviado solicitudes de colegios públicos, de organizaciones vecinales e incluso de ONGs o instituciones que nos han recomendado a otras organizaciones, o hasta pacientes con alguna discapacidad, entonces yo creo que, el hecho de promover el turismo social no solo ha generado impactos dentro de la gente que ha participado del turismo social, sino también de la gente que ha visto que es algo gratificante y poder

disfrutar de mi ciudad, y esto ha ido sumando a la municipalidad, y hasta, bien ha generado un impacto dentro de la oferta turística de qué forma, de que hoy en día los servicios ya son más inclusivos, para personas con discapacidad, en barrios altos te cuento que llegamos hablar con la beneficencia de Lima para que la tarifa que tienen los de barrios altos sea súper especial y también que sea gratuita, entonces algunos por ejemplo no conocían el Presbítero Maestro, si sabemos decían que es un Cementerio, pero nunca hemos entrado, entonces lo que hicimos una vez incluimos a jóvenes de Barrios Altos, como artistas, como orientadores, como para que tengan un espacio de venta. Así una vez al mes en cada evento, muchos de ellos conocían el Presbítero Maestro les parecía muy importante como recurso que le genera cierta identidad, y varios lugares emblemáticos, aparte la beneficencia dijo no será solo por ahora sino sea hasta tres o más veces al mes, donde ellos puedan entrar gratuitamente.

13. ¿Qué lugares de interés cultural son los destinos más relevantes para el desarrollo del turismo social?

Yo creo que horita el Centro Histórico, el palacio municipal, y que por mucho tiempo no han podido conocer un palacio tan emblemático como el que tenemos acá, la plaza de armas, pero sobre todo resaltando el impacto causado en las personas que han conocido este lugar, personas adultas, niños quedaban admiradas de cómo era el palacio, otro de los lugares ha sido la Huaca de Mateo Salado, las dos plazas de armas Plaza San Martín y Plaza de armas y todo el eje del jirón callao, con la red de museos del centro histórico también tenemos un trabajo articulado y que ellos también saben de qué cuando promovemos este tipo de actividades nos apoyan siempre para brindar este tipo de servicio, entonces la parte donde se ha centrado para el desarrollo del turismo social ha sido lima centro en principio, luego hemos ido ampliando lugares de naturaleza como Lomas, Pantanos , parque de las Leyendas, para una experiencia natural, entonces hemos tratado de no solo ver el centro histórico como un destino turístico cultural sino como un lugar que ha generado otro tipo de experiencia dentro de la población.

14. ¿Qué beneficios tiene la población dentro de los programas de turismo social aplicados?

Principal beneficio es acceder a una base de datos que le va a permitir ver información que se maneja dentro de la localidad, lo segundo es que estamos tratando de comunicarnos con ellos a través de la OMAPED, para hacerle seguimiento y saber el impacto que ha tenido el recorrido sobre ellos mismos. En la parte psicológica, física, mental, etc., de hecho, tenemos una base de datos porque ya sabemos con quienes contar para cuando queremos tener salidas o recorridos y están focalizados para ellos, por ejemplo, en pantanos de Villa ay tenemos una base de datos dentro de una asociación de personas con discapacidad visual y la misma gente de pantanos tiene ellos mismos tienen la oportunidad de dejar sus opiniones, este su suvenires debería ser así o así, es decir, ya se vuelven como asesores de los servicio que se están dando, ahora también existen personas de tercera edad para que nos puedan hacer conocer su punto de vista de ellos mismos y que mejor que al terminar cada recorrido nos puedan decir cómo le ha ido dentro de la materia de turismo, como de servicios turísticos.

15. ¿De qué forma el turismo social contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas?

Mira yo como te digo creo que ahí estamos nosotros viéndolo desde la oferta o demanda, creo que el turismo genera más allá de un efecto emocional y psicológico también este, un impacto beneficioso para la persona que ve que no existe limitaciones, para el desarrollo de cualquier actividad la idea es que él o ella sientan que tienen un aliado que es la municipalidad para poder desarrollarla. Por otra parte, tenemos al residente que vendría hacer el anfitrión donde también tratamos que a través del turismo social o a través de la inclusión podemos ser parte principal o componente de la oferta turística, para los residentes como también por el lado de la demanda dentro de las poblaciones vulnerables, con los que trabajamos, en ambos hay un efecto social, un efecto emocional, pero en la parte social también incluye el sector económico que es lo que desarrolla el turismo en sí.

Entrevistado 03

Nombre del entrevistado:	Carlos Contreras
Profesión:	Sociólogo
Área:	Desarrollo Social
Cargo:	Gerente de Desarrollo Social
Edad:	47 años

1. ¿Cuáles son las necesidades de la población limeña en relación al desarrollo del turismo social en Lima metropolitana?

Existe un plan metropolitano de Lima como Centro Histórico, en ese plan se incluye la participación de las personas que viven en zonas aledañas de Lima, para mostrar su acervo cultural, en varios sectores, entonces eso te genera buscar personas dentro de los adultos mayores que tengan características que los permitirían ser anfitriones, así como en el tea gastronómico, y que estos pondrían en cara el turismo de muchos de los Barrios que no son visitados, uno va a la plaza de armas, pero no va a los barrios tradicionales. Por ejemplo, una de las zonas es el Barrio de Monserrat, fue uno de los puntos donde hubo intervención se hizo como punto de llegada de ciclo vías, gastronomía, se comenzó a integrar a la comunidad, así como el apoyo acerca de los negocios de los alrededores.

2. ¿Cómo es planificado el turismo social en la gestión municipal? ¿Qué estrategia turística sustenta el municipio?

A partir de la revalorización de barrios tradicionales, en el caso de Lima, y el otro marco hay un plan de recuperación del Patrimonio Histórico de Lima, entonces ese marco nos da opción de trabajar con los vecinos para ser parte de esta revaloración, es decir desde artesanos que hay que reinsertarlos, hasta no necesariamente guías, sino pueden ser personas que preparen platos tradicionales, personas que tengan algún tipo de historia, tradición o cuento, ese es el marco que tiene particularmente Lima Cercado no.

3. ¿Cuáles son las acciones de bienestar social que desarrolla la Municipalidad de Lima respecto al turismo social?

Claro la Gerencia de Desarrollo Social, en si misma tiene una organización por etapas de vida, ósea para niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad todo lo que tenga que ver con población vulnerable, entonces este en base a ese orden es que se desarrollan acciones desde digamos en función a la pirámide desde cubrir las necesidades básicas, de estos grupos, alimentación, techo que puedan tener una buena condición de vida, hasta identidad, cercanía, cohesión social , entonces en ese objetivo se plantean diferentes programas no, desde programas de asistencia social, hasta promotoras del desarrollo no.

4. ¿En qué medida los proyectos ejecutados por la gerencia de desarrollo social van acorde a las necesidades locales?

Uno de los proyectos ejecutados fue en el Rímac, donde varios de los residentes alrededor del cerro San Cristóbal, se sumaron al trabajo, e incluso los negocios que vieron esto como una oportunidad de progresar se dio un contenido turístico muy importante. Bueno hasta ahora están en estambay, pero que se ha hecho intervenciones, siempre se ha tomado en cuenta es la intervención en el barrio en el espacio que nosotros queremos aprovechar. Nosotros tenemos también casas comunales, sobre todo en las zonas más vulnerables no, por ejemplo, Barrios altos, y otro en el centro de Lima.

5. ¿Cómo viene dándose el trabajo entre la población y la municipalidad de Lima respecto a la implementación de las actividades?

Las campañas, ferias, se organizan en función de las áreas y zonas que están disponibles, aparte de coordina con los vecinos que están alrededor de la zona, ahí articulamos, la Gerencia de participación vecinal y la Gerencia de desarrollo social, desde actividades que se hacen en diferentes puntos de las zonas, es depende como nos acerquemos a los vecinos no, nosotros trabajamos con una propuesta de intervención.

6. ¿cuáles son las áreas involucradas en las mesas de trabajos relacionados?

Ósea principalmente estamos con la Gerencia de participación vecinal como le comenté, tenemos a la gerencia de la mujer, con la gerencia de seguridad ciudadana, porque cada intervención requiere los mínimos controles de seguridad, la subgerencia de turismo, con el tema de salidas, o registro de personas, básicamente esas son las áreas que articulamos

7. ¿Considera Ud. que las mesas de trabajo están contribuyendo para alcanzar las metas del área gerencia de desarrollo social en relación al turismo social?

Así como la subgerencia de turismo, tienen ideas de trabajar en proyectos relacionados a diversos programas, tales como de niños adolescentes, adultos mayores, tenemos el tema de la DEMUNA, con una serie de servicios, pero todos ellos están orientados a la pirámide de necesidades, hasta asistencia social para todos, hay OMAPED, para personas con discapacidad, no. Y aparte este tema de turismo surge a partir del interés mutuo, uno es de valorar los barrios de Lima, y por otra parte de poder hacer que esto no solo sea algo turístico, sino que sea algo reivindicativo según la oportunidad para ciertas personas, que no tienen muchos ingresos va por ahí no.

8. ¿Cuáles son los aspectos que afectan el funcionamiento de las mesas de trabajo?

En este caso, sería las coordinaciones que se realizan bajo una denominación de tiempo, si hablamos en el aspecto actual, es la organización de entrega de canastas, identificación de personas en situación vulnerable, como le decía tenemos que ver el tema de organización tomando en cuenta siempre la pirámide de Wellness, usamos esto como estrategia alternativa, para verificar los aspectos de motivación compromiso, y logros que se tiene en cada etapa de desarrollo.

9. ¿De qué manera se priorizan las actividades en la gerencia de desarrollo social de Lima metropolitana?

La priorización está en función a la vulnerabilidad de las personas y con el logro de los resultados para una calidad de vida de las personas en general, entonces los proyectos que se propician están orientados justamente a los más vulnerables, niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, personas muy

muy pobres. La otra fase de priorización es que dentro de estos grupos hay que desarrollar actividades, desde la asistencia social propiamente definida, canastas, capacitación gratuita, ferias, para generar ingresos, salidas satisfactorias, de acuerdo a las necesidades de cada grupo.

10. ¿Por qué es importante especificar fechas dentro de las actividades del turismo social a desarrollar?

Es como en toda actividad, sino hay fecha de ejecución no se sabrá si la acción a desarrollar será de impacto positivo o negativo no, aparte de estar esperando que la respuesta del logro sea direccionada a incrementar satisfactoriamente situaciones en la medida de cómo se vayan realizando las cosas.

11. ¿En función a que se establece el cronograma de actividades ingresadas en el Plan Operativo Institucional se llega a un cumplimiento de meta establecida por área?

Ósea el POI es una herramienta creo yo ordenadora, pero no determinante para el tema de resultados, es decir cada uno sabe qué hacer para cumplir con objetivos propuestos que se tiene, pero siempre hay una serie de actividades que están abiertas, medios que uno en realidad puede re direccionar como objetivo, para mejorar el alcance de resultados, por ejemplo si uno pone que tiene que realizar 10 campañas sociales, en realidad en el POI no se llega a definir que compone cada campaña, pero si uno descubre por ejemplo que se puede hacer para mejorar el turismo se puede aprovecharse puede aprovechar esa nominación de campaña social con el acento de un trabajo de turismo social, de esa manera se puede jalar presupuesto, y se llegue de esta manera al resultado que el POI establece.

12. ¿Qué otros aspectos afectan el cronograma de actividades programadas?

En las mesas de trabajo, más que todo se coordinan, se señalan, se direccionan actividades de acuerdo a un margen de tiempo, es necesario que con mucho tiempo anticipado se programen actividades, que en si, sean de utilidad en el sector poblacional no, porque de esta forma se quiere ver el impacto que genera al realizarse.

13. ¿Cómo contribuye las otras unidades orgánicas en el cumplimiento de resultados dentro de los indicadores institucionales?

Por ejemplo, la articulación de las mesas de trabajo es en el campo no, planteamos propuestas, o tenemos la necesidad de realizar una intervención y nos juntamos, planeamos, participamos, asimismo también tenemos un comité de conformado por todas las áreas sociales, por ejemplo, los días lunes para despachar intervenciones conjuntas no.

14. ¿De qué manera el turismo social aporta al ocio dentro de las salidas realizadas en el entorno?

Contribuye si claro porque, las personas necesitan estar un momento fuera de un espacio o zona común, quieren tener descanso sano, como una forma de recompensa saludable, físicamente, psicológicamente, aprovechar su tiempo.

15. ¿Qué lugares de interés cultural son los destinos más relevantes para el desarrollo del turismo social?

Entre los lugares que más se ha visitado ha sido los museos de Lima, tales como el museo de literatura, museo metropolitano de lima, tuvimos salida con instituciones educativas del distrito, aparte del palacio municipal, la plaza de armas, lo último fue bueno más relacionado a recursos naturales, en los pantanos de villa, nos unimos para coordinar con la Subgerencia de Turismo sobre esta salida.

16. ¿De qué forma el turismo social contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas?

Osea se da más que todo en considerar la experiencia de una persona tomada como una ventaja positiva en su vida diaria, que involucra al crecimiento personal en su vida, cambia la forma de ver las cosas desde otro ángulo, comparar tal vez el antes y después de una visita a cualquier lugar, es un tema que abarca mucho en realidad.

Entrevistado 04

Nombre del entrevistado:	Andrea Quintana Francia
Profesión:	Administración en Turismo Social
Área:	Subgerencia de Turismo 7
Cargo:	Coordinador de Productos turísticos
Edad:	27

1. ¿Cuáles son las necesidades de la población limeña en relación al desarrollo del turismo social en Lima metropolitana?

Si bueno como estábamos conversando, el tema del turismo social, en la Subgerencia no solo nos estamos enfocando en personas con discapacidad no o adultos mayores, sino estamos viendo que esos productos sean equitativos no, entonces puede ser que tengamos públicos escolares, adultos mayores, como también ser accesibles a distintas discapacidades, oportunidades también no, porque no muchas personas a nivel de Lima metropolitana podrían acceder a un museo, u otra experiencia, es un poco imposible no, más que todo lo vemos de manera transversal no tenemos un área o un especialista en si dentro de la subgerencia, toda la promoción de productos trabaja de manera transversal el turismo social. Es decir, el especialista de cultura tiene que ver el tema de equidad, dentro de los productos, o en caso de destinos de naturaleza que puedan ser accesibles.

2. ¿Cómo es planificado el turismo social en la gestión municipal? ¿Qué estrategia turística sustenta el municipio?

Si, Bueno dentro del turismo, nosotros trabajamos de manera interna no, con otras áreas también no, la gerencia de desarrollo social por ejemplo nos brinda muchísimo apoyo, la gerencia de cultura, educación en el caso de escolares no, entonces son nuestros aliados internos y cuando vemos productos pues también hacemos todo un tema de planificación y gestión en base al PENTUR no, que es nuestra guía en cuanto a actualizar y ver la

parte de institucionalidad y la parte de ordenamiento territorial también, el tema de facilitación, la oferta, la demanda y la promoción también.

3. ¿Cuáles son las acciones de bienestar social que desarrolla la Municipalidad de Lima respecto al turismo social?

Bueno en el caso, como te decía no estábamos trabajando de manera alineada tanto internamente, como de manera externa, también incluidos a MINCETUR que es el Ente Rector, trabajamos en base a ello y de manera coordinada también con las gestiones que tenga que ver con el lado atractivo no.

4. ¿En qué medida los proyectos ejecutados por la gerencia de desarrollo social van acorde a las necesidades locales?

Si ahí en ese caso, desde turismo se trabaja con el área de desarrollo social, ellos nos brindan toda la base de datos de las personas que están incluida, aparte nosotros tenemos hacemos unos pilotos de salidas no, entonces ellos nos apoyan con el público llegar a ellos y conectarlos, justamente llevarlos a estos productos turísticos y ver si realmente son accesibles o ver también que cosas se puede mejorar o cambiar, no preguntar si ellos se sintieron cómodos con el tema de las encuestas entonces ahí desarrollo social nos apoya muchísimo en poder conversar con esas personas no.

5. ¿Cómo viene dándose el trabajo entre la población y la municipalidad de Lima respecto a la implementación de las actividades?

Sí hasta el momento, hemos venido trabajando los pilotos antes de la pandemia, nosotros hemos podido llevarlos a pantanos de villa, aparte de ha designado un presupuesto también para ese tema, siempre hay una serie de situaciones que siempre nos van a unir a la población no, por ejemplo, ahí brindamos capacitaciones eh, en ese caso nuestras acciones van dirigidas a eso para poder medir el desarrollo de cada uno de estos planes pilotos que hemos venido haciendo.

6. ¿cuáles son las áreas involucradas en las mesas de trabajos relacionados?

Si ahí realizamos sobre todo mapeo de actores específicamente para el tema de turismo social, se ha trabajado con el MINCETUR también y también está el caso de cultura, desarrollo social, educación con el tema de las instituciones educativas dentro del entorno de lima.

7. ¿Cuáles son los aspectos que afectan el funcionamiento de las mesas de trabajo?

Como te mencionaba estaba el PENTUR no, nosotros tenemos que ver tanto en institucionalidad, orden territorial, y cómo va el tema de los espacios públicos no, hay cosas positivas no, que esta pueda ser de manera inclusiva, no es que se va hacer algo distinto y no está en la visión, muchas veces estamos con el tema de las coordinaciones con los diferentes representantes o actores que tenemos, pero bueno los tiempos siempre nos hemos sabido organizar, ante todo.

8. ¿De qué manera se priorizan las actividades en la gerencia de desarrollo social de Lima metropolitana?

Nosotros tenemos una matriz para cada producto o actividad, no podemos abarcar a todos, tenemos una evaluación previa antes justamente ahí vemos en la parte de facilitación de espacios y territorios podemos ver que lugares tienen una facilidad intermedia para realizar una actividad o que podría atraer a algunos públicos, el tema también de como acceden a esta demanda en cuanto a la promoción, ahí es donde nosotros vemos de cierto modo quienes podrían trabajar de la mano como asistencia técnica no, en realidad no atendemos a todos por más que quisiéramos, en verdad el que mucho abarca poco aprieta no, a veces tenemos que priorizar ciertos productos porque Lima hasta el momento no es un destino tal cual no entonces tratamos de justamente ver quienes están ya de ese recurso pasaron a atractivo, que conlleva a esto.

9. ¿Por qué es importante especificar fechas dentro de las actividades del turismo social a desarrollar?

No hacemos salidas específicas, siempre llevamos un orden de fechas no, los pilotos si porque son algo interno, pero en el exterior eso no se puede hacer por un tema más que todo de que caeríamos en un error, entonces en verdad tratamos de involucrar con una invitación extensa y llegan personas con alguna discapacidad, o adultas mayores, puedan tener acceso a recibir un servicio de calidad y también que se aparte de su experiencia. Así es.

10. ¿En función a que se establece el cronograma de actividades ingresadas en el Plan Operativo Institucional se llega a un cumplimiento de meta establecida por área?

Si ahorita bueno como está la situación un poco complicada n nosotros como meta queremos sacar nuestros productos que son alrededor de 12 de que puede ya que estés inmersos con el tema de turismo social, para este año teníamos planteados como tres, pero cómo va la situación, es un poco complicado porque también hay temas de la infraestructura y el resto siempre se va a priorizar las actividades de mayor relevancia, igual se está avanzando en paralelo gracias a que se está realizando las coordinaciones de manera virtual no.

11. ¿Cómo contribuye las otras unidades orgánicas en el cumplimiento de resultados dentro de los indicadores institucionales?

Si este, influyen de manera positiva, porque nosotros solitos podríamos hacerlos, pero demoraríamos mucho más no, entonces el poder tener aliados de manera interna como municipalidad y también tener a MINCETUR con su área de Turismo social nos ayuda muchísimo, como te comentaba no en base de datos, en proveedores o personas que te puedan ayudar a que se lleve a cabo una mejora de estos productos turísticos de manera inclusiva.

12. ¿De qué manera el turismo social aporta al ocio dentro de las salidas realizadas en el entorno?

A esas personas en verdad, al menos en las experiencias en la que yo pude estar en el tema de naturaleza hemos podido notar en verdad como las personas por primera vez estaban en un espacio, era la primera vez que habían visto pantanos de villa, si al inicio un poco cohibidos y luego ya con una sonrisa, no conversando entre ellos. En esa oportunidad llevamos a personas con distintas discapacidades visuales, motriz y auditiva, entonces entre ellos lograron compartir momentos súper bonitos y ellos quedaron muy agradecidos, no sabían que existía un lugar natural así donde se podría escuchar, aves, a pasear en vote creo que suma muchísimo a las personas, no porque si pues en el día a día transportarse en acá es algo muy caótico no, y estar en la naturaleza los cambia pues no, a mejorar su autoestima a mejorar como persona.

13. ¿Qué lugares de interés cultural son los destinos más relevantes para el desarrollo del turismo social?

Si bueno, ya con la coyuntura actual, está el tema de sitios arqueológicos ya que son espacios abiertos no , creo que se deben priorizar, sobre todo porque nos permiten conocer un poco mejor no, en el caso por ejemplo de sillas de ruedas hemos querido por ejemplo acceder a nuevos museos en el centro histórico no es imposible pero si un poco complicado, por el tema de modificar la infraestructura son patrimonio culturales, y no se puede hacer modificaciones al espacio no, cuando son espacio abiertos es un poquito más factible, Mateo salado por ejemplo si está realizando este tipo de actividades con las personas vulnerables, y así están varios lugares museos, la plaza de armas, palacio municipal, que se está evaluando hacer guiones mucho más dinámico con relación a los escolares y ver temas más tangibles no, entonces si en espacios culturales si se puede realizar no ya que en esta coyuntura, muchos sitios de interés están mostrando este atractivo de manera virtual y muchas personas los pueden ver y escuchar y muchos niños también que se conectan no.

14. ¿Qué beneficios tiene la población dentro de los programas de turismo social aplicados?

Bueno lo que un poco nos ha dificultado es el tema de las coordinaciones para la movilidad, poder conseguir la movilidad inclusiva, en el caso de que nosotros queremos llevar a personas con discapacidad motriz que sea algo cómodo para ellos no, más que todo que las salidas que se tenga puedan ser experiencias bonitas y se brinde seguridad. Por suerte en pantanos de villa teneos esta opción de poder dejar muy cerca o en la puerta de pantanos con ese sistema que uno puede descender a la silla de ruedas de manera cómoda, entonces al menos en la mayoría de acciones o pilotos que hemos querido tener ha sido así que todo el tema de movilidad.

15. ¿De qué forma el turismo social contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas?

Si aporta muchísimo en realidad porque puede tener un espacio tal cual no de ocio, que es un derecho no, está en los derechos, de la constitución y lamentablemente antes era algo limitante y quizás muchos no nos hayamos dado cuenta y creo que ahora son mejores tiempos no, donde se busca que todos tengamos las mismas oportunidades e igualdades además de la discriminación por distintas razones no, entonces eso ayuda muchísimo a su autoestima, como cualquier persona no cuando hace turismo, en verdad causa la misma sensación en ellos, yo creo que eso es bastante valioso y esa es la idea no que puedan disfrutar más que todo que las salidas que se realizan.

COORDINADORES

Entrevistado 05

Nombre del entrevistado:	Adán Acevedo Miranda
Profesión:	Lic. Administración de Turismo
Área:	Subgerencia de Turismo
Cargo:	Coordinador de Turismo
Edad:	32 años

1. ¿Cuáles son las necesidades de la población limeña en relación al desarrollo del turismo social en Lima metropolitana?

Haber son variadas, en realidad si definimos las necesidades del turismo, son innumerables es una actividad de ocio, de recreación, que es tomada por las personas con bastante regularidad, bajo tres preceptos bien marcados, tiene que haber disponibilidad de tiempo, motivación de viaje, es decir algo pueda ayudar a salir de nuestra zona de confort y también invertir tiempo y dinero, trasladarnos al punto b y retornar tiempo, dinero y motivación bien integrados, y es a partir de ahí donde se va generando el tema de la necesidad y los beneficios que aplica. Ahora si vamos al tema de Turismo Social, definiendo como un factor que involucra a aquella población de pobreza y pobreza extrema, tenemos que tocar con bastantes pinzas esta parte todo el paquete, pero que se ha ido definiendo desde varios puntos de vista no, en este caso está referido a oferta y demanda, es decir cómo vas a construir lo que tienes en tu territorio y la demanda a quienes vas a vender, se tendría que saber específicamente, lo que se desea hacer y quizás si elaboras un producto y no saben a quién ofrecer también sería una propuesta ilógica. Así también preguntar a la población cuáles son sus intereses, sus necesidades, que puedan tener, ya que a partir de ahí podemos ver el tema de ocio, aprovechamiento de su tiempo, cosa que es indispensable para ellos y también para nosotros como municipalidad local.

2. ¿Cómo es planificado el turismo social en la gestión municipal? ¿Qué estrategia turística sustenta el municipio?

Haber nosotros reconocemos que uno de nuestros grandes pilares, nuestra esencia, se debe y responde al ciudadano, con esto sustentado el hecho de que nuestra premisa y nuestra forma de actuar no es ajena al ciudadano, desde la Subgerencia de Turismo y conversamos muy muy retenidas veces con ellos. Dentro del Cercado de Lima, tenemos nuestros principales aliados locales, como, en la Plaza de Italia, en Chabuca Granda, Casa de la Jimenita, orientada más que todo a mujeres no, muchas de ellas vienen de un ambiente de vulnerabilidad en sus hogares, pero que por medio del Turismo han encontrado una forma de afrontar a esas situaciones y ser parte de una solución, ahí podemos inclusive ver solo los temas relacionados al capital social de base y así te podría enumerar un sin número de asociaciones locales, Monserrat, Barrios Altos, campañas de voluntariado para el tema del Cerro san Cristóbal, viendo el tema de las rutas de acceso, con el lema devolvamos la ciudad a los ciudadanos, y a través de esto cualquier iniciativa que ayude a mejorar o respaldar esta mirada respecto al bienestar de los ciudadanos es bueno, y a la vez es bienvenido, y como te has dado cuenta cada una de las iniciativas siempre han estado marcadas en el territorio, el barrio, siempre va a ver una motivación no, es decir que la parte técnica del Turismo por ahí, nunca se pierde.

3. ¿Cómo viene dándose el trabajo entre la población y la municipalidad de Lima respecto a la implementación de las actividades?

Nosotros con la población tenemos una relación muy cercana, le comentaba anteriormente, que, por ejemplo, no solo les hacemos conocer varios lugares de acá de Lima en su entorno, sino que tenemos salidas a nivel de playas, atractivos de otros distritos como Miraflores, la huaca Pucllana, claro previa disposición y coordinación con las poblaciones que hemos estado trabajando, y bueno a partir de esas salidas, se han establecido una conexión muy buena con esas personas, aparte de eso, también los invitamos a feria de gastronomía, arte, cultura, temas educacionales, que les sirven a muchos, dentro del centro histórico.

4. ¿Cuál es su opinión como involucrado respecto a las mesas de trabajo?

En relación a las mesas de trabajo, esta parte si es un poco compleja porque me lleva a pensar en varias opciones, a nivel de municipalidades tenemos como 50 mesas de trabajo, bueno, pero si hablamos de turismo social hay algunas puntuales que puedan dar realce a esto, como, por ejemplo, como parte de los temas que me toca ver, como coordinador de mesas de trabajo, es activar el tema de la reacción de actividades publico privada, entonces para ello nosotros tenemos una mesa de gestión con varios gremios de apoyo en el tema social. Así como CANATUR, la cámara nacional de turismo, que tiene otros gremios a cargo también no, asimismo APOTUR, la asociación peruana de turismo, ahí creo que está enfocado un poco más el tema de normatividad, servicios, desarrollo de productos.

5. ¿Qué propuesta han planteado o sugerido como integrantes de las mesas de trabajo?

Mira trabajamos en función a una estrategia básica definida, con el tema de la ciudadanía sobre todo, hay que mencionarlos y tenerlos en cuenta, desde la Subgerencia de Turismo, te cuento, que siempre como tu habrás visto en las reuniones que hemos tenido, nosotros siempre hemos estado preocupados por el bienestar de la población, a veces nos venían a preguntar, que cuando se realizará otra actividad o invitación a los chicos y adultos mayores que participaban en varias actividades de turismo y eso fortalecía aún más a nuestra área no, porque nos mencionaban y pedían que se proponga desarrollar los barrios de cultura, la artesanía como tal de lima, a otra de las cosas también es que hay ciudadanos que se han puesto a coordinar en cada zonal que vamos, Barrios Altos, La Victoria, Breña, y nos mencionan que haya por lo menos un guiado de rutas a través del mirabus para que personas que viven por ese lado y no conocen tengan la oportunidad de conocer estos destinos culturales.

6. ¿Cuáles son los aspectos que afectan el funcionamiento de las mesas de trabajo?

El tiempo nos consume mucho, ahí creo que las necesidades son infinitas, mientras más dificultades tenemos, más tareas se nos presentan, si pues es así mientras más soluciones demos a algún tema nuevos problemas vienen. Por ejemplo, cuando nosotros tenemos una reunión con Canatur, ya que con ellos socializamos el tema del Plan maestro, ellos nos decían no, pero cómo es posible primero se hacen las rutas de acceso de una forma ahora se cambia, no están permitiendo de buses grandes accedan a la alta informalidad hay jaladores por todos lados, no se ordenan. Es como esa pregunta no que a veces nos hacen, ustedes quieren o no quieren que les traigamos turistas a Perú, pero eso era porque ellos sentían que nosotros no queríamos hacerlo, sin embargo, no era así no, sino que era por el tema de las restricciones que se habían establecido de acuerdo a las opiniones dadas entre las mesas de trabajo o se buscaba ordenar un poco la organización. Como te dije desde un comienzo nosotros como gestores públicos, no nos encargamos de operar, es decir no contratamos buses, no cotizamos un paquete, nosotros adecuamos un espacio con el apoyo sustancial de la Municipalidad de Lima.

7. ¿Cómo se establece el cronograma de actividades dentro de las reuniones sostenidas?

En una agenda bastante puntual, en una mesa podemos plantear dos, tres y hasta cuatro temas y al final pueden surgir aún más no, pero nosotros trabajamos bajo lo establecido en la agenda, vemos lo que toca, lo realizamos, lo terminamos y luego ya procedemos a ejecutar actividades que no necesariamente dependen de presupuesto, pero si de una disponibilidad de tiempo, como base para ver que se puede hacer, dependiendo a lo que se han propuesto, toda actividad tiene si o si una línea de trabajo.

8. ¿Por qué cree usted que es importante especificar fechas dentro de las actividades de turismo a desarrollar?

Es que si no tienen un cronograma específico es trabajar con temor a que actividades o ferias realizadas no sean acciones puntuales en si o se puedan

cruzar no. En el sector público a diferencia del privado se debe gestionar por ejemplo como mínimo dos meses antes a llevar a cabo una actividad. Presupuesto o fecha tentativa al menos de la noche a la mañana o de una semana a la otra no se va a poder establecer nada.

9. ¿Qué opina usted acerca de los programas brindados a la población respecto al turismo?

En la medida de actividades, estos son parte de estrategias por medio de decisiones generales que se dan, nosotros tenemos una página de Facebook, esta semana justo hemos activado una estrategia de conversatorios, los cuales tenemos a ponente bastantes representativos, por ejemplo, el martes nos hemos entrevistado con los representantes de Casa andina, hoy del mismo mes, se ha entrevistado al representante de una panadería muy conocida que es la panadería San Antonio, porque son un modelo de gestión empresarial, que se han podido adaptar a una serie de circunstancias, por ejemplo casa andina, dependiendo al formato de recepción en una habitación y así no en varias empresas que se adecua en base a las necesidades locales pues no, es por ello que las actividades que ahora puedan brindar con primero las necesidades masificadas en la población, como el tema de reinventar en las inversiones, así con la finalidad de generar ese interés y esas ganas de poder salir a visitarlo una vez que termine esta cuarentena, más que todo se por el bien de todos los ciudadanos y ciudadanas de Lima.

10. ¿Cree usted que las áreas relacionadas al desarrollo del turismo social apoyan al cumplimiento de metas?

Haber por ese lado, yo pienso que dentro de las coordinaciones que haya de por medio con áreas involucradas parte el tema de cumplimiento de metas, muchas veces claro se trabaja desde el lado de cada subgerencia, pero también suele pasar que las existen dentro ellas acuerdos que se tienen en cuenta al momento de realidad cualquier actividad, dependiendo los temas puestos en mesas de trabajo realizadas. A ver también es bueno mencionarte que a medida que hemos ido dando un sin fin de programas a

las sociedades en estratos de población, previa identificación de vulnerabilidad, nos hemos encontrado con varios casos de violencia tanto a la mujer, al niño y al mismo tiempo al adolescente y adulto mayor, que por ejemplo ahí hemos acudido a las áreas del CIAM, DEMUNA y OMAPED, estas áreas son parte de la Gerencia de Desarrollo Social y por ahí que se ha coordinado con muchos de ellos

11. ¿De qué manera el turismo social aporta al ocio dentro de las salidas realizadas en el entorno?

El turismo social, desde una definición extensa, si contribuye a fortalecer el ocio, desde ya relacionándolo con el tiempo libre de que a pesar de esta situación actual del COVID 19, tienen la esperanza de que en algún momento esto va a cambiar, de manera progresiva y que van poder salir a disfrutar, de los lugares que han querido ir, pero que anteriormente no se ha podido, y aprovechar esta oportunidad que brinda la Subgerencia de Turismo, aliados claro con la Municipalidad que hace lo posible por dejar un huella turística en cada una de las personas que visiten Lima. Un caso más que te quiero contar es acerca de las gestiones que se ha venido haciendo respecto a las estrategias planteadas en bien de la ciudadanía, en el marco del desarrollo integral y protección de nuestros atractivos turísticos, junto a CANATUR APAVIT, y otros gremios que tiene a su cargo CANATUR, han hecho mención a integrar nuevos desafíos que tenga más restricciones al momento de hacer turismo, desde la situación actual que viene pasando a nivel de todo el mundo, claro que al principio no estaban de acuerdo no, pero esto nos llevó a cambiar de prioridad, específicamente llevando al lado del Turismo, que como tal, teníamos una mirada alta en el rubro a nivel de empresas, pero que ahora se han enmarcado en el hecho de gestionar nuevas formas de hacer turismo.

12. ¿Qué lugares de interés cultural son los destinos más relevantes para el desarrollo del turismo social?

Lugares de interés hay muchos en realidad, las playas, los parques, huacas, ingresos a museos, bibliotecas, la vez pasada por ejemplo fuimos con

algunos chicos del colegio Monserrat al museo de la Literatura, para que ellos puedan conocer muy aparte de lo que les mencionan, como también, se ha visitado Pachacamac, cuando se realizan actividades acá en lima frente a la Municipalidad, ferias gastronómicas, en Chabuca Granda como te decía no, todos esos lugares ayudan a que todas estas personas se encuentren bien, y puedan recrearse un momento.

13. ¿Qué beneficios tiene la población dentro de los programas de turismo social aplicados?

En realidad, te voy a responder en términos generales para no dejar expuesto no el tema de los programas brindados, hay una serie de programas de varias áreas que están relacionadas necesariamente a la ciudadanía vulnerable, desde Turismo, nosotros planteamos y gestionamos diversas formas de hacer que la ciudadanía salga adelante, como le mencione anteriormente y tú también que eres de Turismo debes saber, el trabajo que hacemos desde nuestra área, con la población muchas veces es muy cercana, pero esto de que depende no, mucho tiene que ver la buena comunicación, empatía, coordinación en base a tiempo por ejemplo, que se muestre para hacer un buen trabajo o proyecto en su ciudad o zona de quien ellos dependen mucho. El espacio del ciudadano es algo que siempre se ha respetado, así como existen varios que quieren integrarse, hay también varios que no desean estar en ese lugar, quizás por el hecho de tener miedo tal vez a empezar de nuevo, y así otros factores que les pueda pasar por su mente.

14. ¿De qué forma el turismo social contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas?

Más allá creo yo de estar en esas determinaciones, se puede coadyuvar al turismo, como base de enriquecimiento personal, porque se preguntarán, existe un enfoque marcado que nos lleva al desenlace total de como las personas a medida que ha ido pasando el tiempo, han buscado la manera de salir de sus muros por así decirlo, en busca de nuevas cosas, se han ido informando acerca de las acciones. Las grandes organizaciones sociales,

Municipalidades, gremios, ONG, entre otros que apoyan al servicio comunitario, ahí donde nace el acercamiento con la población desde un marco específico de solidaridad con un sector de la población más propensa a los desafíos sociales, se inserta el turismo como un aspecto de base consolidado, no solo entre gremios más importantes, sino que también desde las MYPES hasta las empresas de mayor relevancia en los mercados.

15. ¿Qué importancia tienen los programas municipales en función al estilo de vida?

En la medida de actividades a desarrollar, y programas brindados, se trabajó desde el año pasado tomando como base el objetivo general el Plan Estratégico Nacional de Turismo, que hacía mención a trabajar de manera unida dentro del país brindando servicios de calidad en la búsqueda de incrementar el flujo turístico, respetando el aforo en los destinos a nivel nacional y siguiendo los cuatro pilares que tenemos dentro de nuestro PENTUR, que son diversificación y consolidación de los mercados, diversificación y consolidación de oferta, facilitación turística e institucionalidad del sector, bajo estas premisas se trabaja, en el sector, de acuerdo al estilo de vida de la gente pues siempre se ha puesto actividades en función al comportamiento de la gente, en su vida cotidiana. Mira y este es un punto dentro de muchos, lo otro a considerar es que a través de PROMPERÚ desarrollamos el acceso turístico a varias zonas potenciales que tenemos, reafirmando la decisión con el entorno urbano y rural.

Entrevistado 06

Nombre del entrevistado:	Víctor Vargas
Profesión:	Sociólogo
Área:	Desarrollo social
Cargo:	Supervisor de salidas recreativas y centros comunales
Edad:	41 años

1. ¿Cuáles son las necesidades de la población limeña en relación al desarrollo del turismo social en Lima metropolitana?

Mire nosotros trabajamos con casa comunales de lima metropolitana, entre las zonas que están identificado como zonas de vulnerabilidad y necesidades, también no, esta Lima, El Agustino, Ate Vitarte, de los cuales, a través de la gerencia de desarrollo social, ellos visiten lugares, los muesos que hay en Lima, a los diferentes parques zonales, puedan tener momentos de esparcimiento, uso adecuado de su tiempo libre y a la vez identificación cultural, y todo lo que está a nuestra disposición para la mejora de su calidad de vida de las personas.

2. ¿Cómo es planificado el turismo social en la gestión municipal? ¿Qué estrategia turística sustenta el municipio?

Dentro de la gestión municipal, el turismo social ha sido un tema de inclusión el alcalde lo ha visto de esa manera, además para todo poblador es algo nuevo, nunca han participado de esto, para ellos la primera vez, sentirse parte de conocer lo histórico, que sienten la vivencia de estar más cerca de la cultura, para ellos es totalmente algo emocionante, pensar que en varias oportunidades, solamente imaginaban en algunos casos, hace que la persona se sienta más identificada y de esta manera valore aún más la riqueza que tenemos dentro de nuestro país.

3. ¿Cuáles son las acciones de bienestar social que desarrolla la Municipalidad de Lima respecto al turismo social?

En cuanto acciones hemos coordinado y planificado digamos circuitos no, quizás de cada mes una vez o cada vez por mes, para que las personas tengan la oportunidad de visitar, museos, parques de lima, dependiendo a la responsabilidad o público objetivo que tengamos, puede ser adultos mayores, población de niños(as), y adolescentes, eso se coordina siempre con la Gerencia de Desarrollo Social, que integramos nosotros no, entonces rescatemos también ver el tema de la contratación de buses, que van a trasladarnos, coordinar con dirigentes de las zonas, para hacer un padrón, una lista, porque hay que identificarlos no. Y que después también ver el tema de retorno es un tema de articulación, como también por ejemplo este año hemos propuesto la visita a las diferentes playas del sur, tales como punta hermosa, en esta búsqueda de opiniones y diversas experiencias, fue una emoción gratificante ese momento para ellos era algo lindo que iba a quedar en el recuerdo.

4. ¿En qué medida los proyectos ejecutados por la gerencia de desarrollo social van acorde a las necesidades locales?

Claro, lo que hemos hecho nosotros o estamos haciendo siempre lo hemos trabajado de acuerdo al tema de edades, necesidades de cada zona, considerando la importancia de coordinar con cada zona o dirigentes para brindar un mejor servicio a la ciudadanía, el tema de distribución también no, todo eso es trabajo de coordinación no y planificación, de acuerdo a cada lugar no, por ejemplo desde la gerencia se desarrollan propuestas previas a la ejecución lo más resaltante de las propuestas y de acuerdo a eso se toman las visitas, en lo que se puede hacer de acuerdo a eso, consideran mucho el tema de coordinación con la gente y también de poder ver que necesidades tienen.

5. ¿Cómo viene dándose el trabajo entre la población y la municipalidad de Lima respecto a la implementación de las actividades?

En el tema de implementación, nosotros siempre tenemos una cercanía muy próxima, a través de las zonas comunales, con ellos siempre tenemos un sinnúmero de talleres, con niños, adultos mayores, adolescentes, y relacionado al turismo social hemos optado por brindar oportunidades de que ellos puedan conocer varios lugares de Lima, playas, museos, huacas, la experiencia de ser guía turística y a la vez servirá para estudiante de turismo de acuerdo a un horario por ejemplo la vez pasada se coordinó con el ministerio de cultura, para que ellos puedan conocer una serie de lugares de interés.

6. ¿Cuál es su opinión como involucrado respecto a las mesas de trabajo?

Las mesas de trabajo son importantes porque permiten una mejora dentro de las actividades a desarrollar, asimismo tener una mejor coordinación las que trabajamos no, además en Lima somos miembros de diferentes inclusiones dentro de las áreas, también mencionar a las entidades públicas privadas se articule con el tiempo, para que no sea más adelante un trabajo aislado o independiente, sino que podamos juntarnos todos y tener un impacto mucho más beneficioso en la población no.

7. ¿Qué propuesta han planteado o sugerido como integrantes de las mesas de trabajo?

Mire horita dentro de las mesas de trabajo no tenemos participación, estamos en trabajo de campo, como área social que somos, pero si la responsabilidad que tenemos nosotros con el grupo social, es poder articular y ofrecer siempre la satisfacción que la comunidad necesita en el sentido de que se muestre el trabajo con resultados positivos al final no, y también que la población participe una vez que se tenga la voluntad o se tome una decisión por parte del área de la Gerencia de Desarrollo Social.

8. ¿Cuáles son los aspectos que afectan el funcionamiento de las mesas de trabajo?

En realidad, es muchas veces la falta de tiempo, por otros miembros de áreas, así mismo, están algunas áreas muy relacionadas al turismo que muchas veces no hay coordinación con muchos de ellos, más que todo cuando se trata de solicitar visitas guiadas, o buses para salidas recreativas, eso es un poquito el tema digamos inconveniente no, pero si al final se da un buen servicio al sector objetivo de la población que solicitamos intervenirlos, y a la vez así tengan mayor participación no. Lo otro es que, si las salidas se dan con niños o jóvenes, es también algo que se lleva de manera minuciosa, ya que hay padres o madres de familia que a veces quieren ir si o si con sus hijos a las salidas programadas.

9. ¿Cómo se establece el cronograma de actividades dentro de las reuniones sostenidas?

En relación al cronograma de actividades, nosotros tenemos un cronograma destinado para todo un año, por ejemplo, que lugares, que sitios se van a visitar, tomando en consideración el tiempo también de cada una de las personas, tal es el caso de que en verano por ejemplo hemos planteado la integración de más participantes para las visitas a los parques zonales de Lima, las playas, de acuerdo claro a la disposición de los actores también no, porque después de pasar la estación de verano, inicia el tema de las labores escolares no, la gente de la prioridad al tema escolar no, de acá se tendrá oportunidad de integrarlos a partir de agosto quizás no como se había pensado. Que sea un momento propicio para generar actividades integradoras, de turismo no, en el cronograma anual tomamos en cuenta siempre toda esta secuencia no, ya también se coordina con ellos previa realización de las mismas y el tiempo también.

10. ¿Por qué cree usted que es importante especificar fechas dentro de las actividades de turismo a desarrollar?

Porque a través de cada acción que se haga habrá un día exacto para desarrollar estas actividades y también como le digo no, nosotros siempre hemos tenido que organizarnos de manera anual con cada cronograma para evitar el cruce de acciones que estamos haciendo desde la Gerencia de Desarrollo Social de Lima. Tomando en consideración los temas establecidos para que se respete.

11. ¿Qué opina usted acerca de los programas brindados a la población respecto al turismo?

Cómo le decía no, yo siempre creo que es importante, el tema de estos programas que se dan, porque esto ayuda, a que la población tenga más beneficios no y esto también ayude a ordenar r los detalles, y a identificar mejor, como le decía no los relatos u opiniones de la gente respecto a todo lo ofrecido. La vivencia desde este Angulo no, creo que eso, es parte fundamental no para el poblador o a la persona que vive o reside dentro de ese distrito, y que pueda aprovechar al máximo lo que las áreas en conjunto les dan no, se identifican también con el país y ocupar mejor el tiempo en sus hijos, nietas, sobrinos no, el programa de salidas comunales recreativas, con las áreas de CIAM, OMAPED, DEMUNA.

12. ¿Cree usted que las áreas relacionadas al desarrollo del turismo social apoyan al cumplimiento de metas?

Sí, claro que, si este por lo general creemos que sí, todas las áreas aportan siempre a esa búsqueda de mejora que siempre se tiene en cuenta, para brindar una mejor calidad respecto al estilo de vida, de las personas que han participado durante tiempo en estos programas, no a través de los cuales, han desarrollado nuevas habilidades y conocimientos básicos de las personas en varios aspectos de su vida creo yo.

13. ¿De qué manera el turismo social aporta al ocio dentro de las salidas realizadas en el entorno?

Como le compartía no el turismo va a realiza un mejor uso del tiempo libre a través de salidas recreativas, a veces creemos que no se pueden hacer salidas gratuitas no, mire hasta inicios del año se han hecho actividades dentro de parques de lima, como parte de actividades integradoras no, entre grupos de familia, padres e hijos, abuelos, que genera todo un grado de vinculación, no dentro de la misma familia. Que se integren de esa manera, ellos ven esto como una forma de compartir, competir entre ellos y lo más importante que consideran estas actividades como reflejo de una vida saludable, entonces es importante el desarrollo de las personas no. Cuando hablamos de beneficio hablamos de que hemos visto que durante el proceso de aplicación en acciones hechas por nuestra área, y también en que idea, de haber crecido como personas, mediante el aporte que se ha dado a través de nuestras sesiones desarrolladas no, aprender a identificarse o tener identidad por su país, hablar de acervo cultural no, de tener una evaluación mejor y también incentivar en ello la interacción con otras personas de otros distritos y de otros países no, porque al tener interacción implica tener cumplimiento de normas, paciencia, recepción no es todo un proceso que quizás uno puede tomarse todo el tiempo viendo no, pero en cada vez que se presenta observamos nomas y opinamos, estar muy activos a la escucha no Esto también está relacionado a la movilización de personas no es algo importante.

14. ¿Qué lugares de interés cultural son los destinos más relevantes para el desarrollo del turismo social?

Haber dentro de los que están son Lima centro, las iglesias, museos, las huacas, playas del sur, que tenemos a nivel nacional, museo de la literatura, parte de nuestro hermoso Perú que tenemos no y también nosotros siempre los encaminamos no a los beneficiarios de estas acciones por medio de los guías, actores sociales, y supervisores quienes acompañamos en cierta parte las salidas, recreativas, no siempre claro, tenemos ciertas funciones

que hacemos durante nuestra permanencia en las oficinas y vemos toda la parte de las programaciones mensuales, estamos ahí haciendo coordinaciones para las próximas acciones a desarrollar como área social no. Junto también a otras área sub áreas de la Gerencia que integramos nosotros.

15. ¿De qué forma el turismo social contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas?

El Turismo Social se ha centrado en brindar aún más beneficios sociales, por medio de las salidas dentro de Lima colonial, como sitio turístico, por barranco, Miraflores, al arco mar, donde los mirabus están a disponibilidad de ellos, con el fin de hacerlos vivir momentos gratificantes dentro de su vida, que no solo queda en el momento, sino dura por siempre como un recuerdo bonito el tratar de compartir con otras personas, la misma experiencia es algo emocionante de verlos no, no se da en muchos casos sí, pero resaltamos las salidas obtenidas con nuestros grupos que tenemos en padrones o listados, claro que de cada un tiempo incluimos a más personas siempre y cuando tengamos más espacios o sectores comunales para integrarlos ahí mismo.

Entrevistado 07

Nombre del entrevistado:	Juan Tuesta
Profesión:	Administración
Área:	Gerencia de Desarrollo Social
Cargo:	Gestor social
Edad:	38

3. ¿Cuáles son las acciones de bienestar social que desarrolla la Municipalidad de Lima respecto al turismo social?

Acciones hay muchas, se trabaja siempre del lado de la gente, identificando sus necesidades que ellos tienen y nos comentan siempre vemos sus condiciones y les evaluamos para hacerlos participar en las casas comunales que tenemos.

4. ¿En qué medida los proyectos ejecutados por la gerencia de desarrollo social van acorde a las necesidades locales?

Lo que respecta a casa comunales tratamos de llevar instrucciones e información a las familias, en relación a varias problemáticas que hemos detectado que es lo que más tiene la población vulnerable no, algunas pautas diversas.

5. ¿Cómo viene dándose el trabajo entre la población y la municipalidad de Lima respecto a la implementación de las actividades?

Nosotros a través de las casas comunales tratamos de llegar a todos los sectores de la población que integran las zonas vulnerables, hacíamos participar a la población cercana a las casas comunales no para poder hacer un punto ahí de operaciones para llegar a la población.

7. ¿Cuáles son las áreas involucradas en las mesas de trabajos relacionados?

En general mesas de trabajo, bueno hemos tenido participación con la línea 100, habla franco, en realidad varias mesas que no recuerdo, aparte de nuestra gerencia, con participación vecinal para la identificación de dirigentes comunales.

8. ¿Considera Ud. que las mesas de trabajo están contribuyendo para alcanzar las metas del área gerencia de desarrollo social en relación al turismo social?

Si claro si me dice en la gerencia relacionada a los resultados que hemos tenido, siempre han sido positivos, ya se ha podido siempre centralizar el trabajo con los compañeros de mi zonal.

14. ¿Qué lugares de interés cultural son los destinos más relevantes para el desarrollo del turismo social?

Bueno en general, lo que es el centro histórico, catedral de lima, museos, cementerios más relevantes, por ejemplo, que si se han ido las personas a realizar esos recorridos.

15. ¿De qué forma el turismo social contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas?

Yo creo que salir de su entorno y desplazarse como una especie de recreación y conocer, palpar ver en persona, la historia, la infraestructura de un lugar histórico o zonas naturales nunca vistas por ellos, una vez le comento que fuimos a un museo y las personas agradecieron mucho las salidas gratuitas que hicimos, incluso se grabó un video.

BENEFICIARIO

Entrevistado 08

Nombre del entrevistado:	Rosa Emerita Urbano Boy
DNI:	07176674
Edad:	62 años

1. ¿Qué necesidades tiene para realizar un viaje?

Mire joven nosotros siempre hemos querido conocer los bonitos lugares que tiene nuestro Perú, a veces la economía no nos alcanza, pero si a veces nos sacan a pasear los de la municipalidad aquí de Lima, a veces somos grupos artos de 40, y cuando vamos nos explican su historia y es bonito joven, porque ahí nos hacen distraer mucho.

2. ¿considera que las actividades de turismo implementadas por la Gerencia de Desarrollo Social están acorde a sus necesidades?

Nosotros estábamos contentos con las salidas que hacíamos, bueno no era siempre, pero al menos ya nos sacaban al mes 1 o 2 veces, a mí me encanto cuando fuimos a este cementerio Presbítero maestro, estaba bonito era la primera vez a pesar que hemos vivido todos estos años cerca, nunca nos hemos ido a ver.

3. ¿Cree Ud. que la población participa en los programas de turismo que brinda la municipalidad de Lima?

Si hay mucha gente que se va como le decía a veces somos grupos grandes más de 40 personas, y también les gusta ir, aparte que son gratuitas todas las salidas no dicen que llevar para la salida y ahí mismo nos recogen.

4. ¿De qué manera el turismo genera un aspecto positivo durante las excursiones realizadas en el entorno?

Nos divierte más que todo porque salimos de tantas preocupaciones que tenemos, pero eso era antes joven, porque ahorita estamos manteniéndonos encerradas nomas, nos comunicaban que para agosto ojalá se pueda salir nos han dicho los de la municipalidad.

5. ¿Qué lugares de interés cultural son los destinos más relevantes para el desarrollo del turismo?

Joven nos han llevado a museos grandes, al palacio, no recuerdo los nombres ahora, huacas, parques zonales, que fueron experiencias que uno tiene pues en cada paseo.

6. ¿De qué forma el turismo mejora su calidad de vida?

Mucha mejora, porque estamos cambiando nuestros pensamientos y a veces desconfiábamos también de que nos saquen, pero hemos aprendido con ellos, un poquito a veces teneos problemas con las salidas o los familiares de los vecinos no quieren dejarlo que se vaya solo al paseo, porque se puede caer, solo eso nomas.

7. ¿Qué importancia tienen los programas municipales en función al estilo de vida?

A que programa se refiere o es a las salidas que tenemos, porque nos hacen participar en las ferias donde preparamos comida y podemos vender para tener dinero para nosotras, para vender, los jóvenes de la municipalidad nos enseñan como lavar los alimentos, como atender a las personas que vienen a comprar la comida.

GUIA DE OBSERVACIÓN 01

Lugar de observación	Fecha de observación
Gerencia de Desarrollo Social de Lima Metropolitana	10/12/2019
Responsables de la observación	
Yohana Banda Díaz y Lenning Martín Vargas Guardamino	
Componente temático:	Acciones
Observación	
<p>En relación a este componente temático se ha observado que, desde la Municipalidad, se ha trabajado siempre con la población, considerando todas las necesidades que ellos, tienen, se conversaba mucho con algunos gestores de las subgerencias que realizan este tipo de turismo, donde mencionaba el gran apego cercano que tienen con las poblaciones vulnerables. Asimismo, a través de las Subgerencias de CIAM, OMAPED, se han organizado listas, que han permitido, identificar a las personas que se encuentran en vulnerabilidad. Otro de los puntos importantes que se ha desarrollado es la red de monitoreo que ellos tienen para hacer seguimiento a todas las personas, acerca de sus recorridos que realizan. Más allá de formar parte de casas comunales, ellos tienen sus propios dirigentes para que los represente, si en el caso de que no haya a cargo una persona en estos sectores se elige a un representante por democracia. Ellos coordinan con los gestores de las actividades a desarrollar. No solamente se plantea proyectos, por parte de la Municipalidad, sino que también ellos opinan, si están de acuerdo o pueden proponer a través de las reuniones que se tenga. Lo bueno e importante de esto es que ellos deciden que hacer en su espacio, por ejemplo si quieren formar parte de ferias gastronómicas, artesanía, o venta de suvenires de Lima Antigua, y de varias regiones del Perú, participan y se distraen en cada una de las actividades.</p>	

GUIA DE OBSERVACIÓN 02

Lugar de observación	Fecha de observación
Gerencia de Desarrollo Social de Lima Metropolitana	20/01/2020
Responsables de la observación	
Yohana Banda Díaz y Lenning Martín Vargas Guardamino	
Componente temático:	Proceso de trabajo
Observación	
<p>Si bien es cierto dentro de las actividades sostenibles desarrolladas en un espacio local, requieren de un proceso largo, donde primero se tienen que adecuar al POA, que corresponde mencionar al Plan Operativo Anual, de la Municipalidad de Lima, luego de establecer dentro de sus actividades este proceso, se trabaja a nivel de unidades Orgánicas, donde el resultado de medición viene hacer el POI, el Plan Operativo Institucional, cada área elabora un cronograma de actividades referentes a la actividad que quiere utilizar, asignando un presupuesto considerable, que tiene que tener un impacto positivo dentro de la sociedad, y a la vez que cumpla con todos los requisitos que se solicitan en el portal de medición utilizado en la organización estatal.</p> <p>Sin embargo en muchas de las ocasiones que suele pasar es que hay actividades sueltas ´programadas que no necesariamente forman parte del POI, pero que si son relevantes, porque requieren de una disponibilidad de tiempo, para el desarrollo de mesas de trabajo, donde se especifica las acciones en las que se tiene que dar mayor priorización ya que son consideradas de gran impacto en varias de las zonas trabajadas relacionado al turismo social, las personas mismas que muchas veces se negaban a formar parte de esto, empezaron a registrarse y ser partícipes de estas salidas, o llamando a las áreas de participación vecinal, o Subgerencia de Turismo, para que a través de los coordinadores de áreas puedan pasar la información hasta la Gerencia de Desarrollo y estos a su vez sean tomados en cuenta.</p>	

GUIA DE OBSERVACIÓN 03

Lugar de observación	Fecha de observación
Gerencia de Desarrollo Social de Lima Metropolitana	20/03/2020
Responsables de la observación	
Yohana Banda Díaz y Lenning Martín Vargas Guardamino	
Componente temático:	Experiencia
Observación	
<p>El tema de salidas recreativas para los sectores de la población vulnerable, se ha convertido en una de las actividades más bonitas e o importantes dentro para la Municipalidad, nada mejor que ver a los participantes disfrutar de varios lugares de interés, interacción y disfrute de riquezas naturales, como las salidas al Parque de las leyendas, Pantanos de Villa, Lomas. Asimismo, las riquezas culturales, por ejemplo, del museo de la literatura, museo de arte de Lima, Palacio Municipal, Catedral, Plaza de Armas, esto fortalece su identidad de las personas que radica en el saber sobre su cultura el lugar y transmitir al resto de personas que aún no conocen estos lugares. En varias de las salidas los gestores han optado porque las salidas tengan repercusión dentro de la sociedad, que pueda contribuir a traer consigo beneficios personales, la sensación de poder disfrutar de cualquier salida, de manera gratuita, poder interactuar con el resto de sus vecinos que participan, colegios e instituciones que han solicitado a la Municipalidad poder tener esa experiencia, que satisface el lado emocional, físico y psíquico, de las personas, mencionaban los coordinadores que a través de cada salida, las personas una vez que salen de casa al regresar al punto de llegada se les nota una sensación muy bonita, e incluso se atreven a participar y contar de su experiencia que han tenido durante el recorrido.</p>	

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

 Lima, 18 de Noviembre del 2019

 Apellido y nombres del experto: GARCÍA CABRERA, CLARA IVETTI

 DNI: 42866255 Teléfono: 993995960

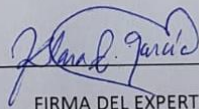
 Título/grados: MAGISTER

 Cargo e institución en que labora: DTC -ATH - UCV

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

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

Promedio de valoración: _____



FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 20 DE NOVIEMBRE del 2019

Apellido y nombres del experto: RUIZ PALACIOS, MIGUEL

DNI: 43678006 Teléfono: _____

Título/grados: - Mg. ADMINISTRACION

Cargo e institución en que labora: DIC-UCV

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

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

Promedio de valoración: _____


FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

 Lima, 21 NOVIEMBRE del 2019

 Apellido y nombres del experto: JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER

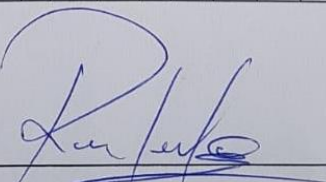
 DNI: 42312593 Teléfono: _____

 Título/grados: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

 Cargo e institución en que labora: DTC -

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

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

 Promedio de valoración: 90%

 FIRMA DEL EXPERTO

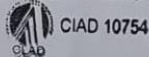
 Lic. Jara Miranda Robert Alexander


TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 22 de Noviembre del 2019

Apellido y nombres del experto: Chuctaya Romero Diego Manuel

DNI: 71756209 Teléfono: 944251865

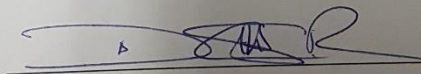
Título/grados: Mg. Gestión Pública - Lic en Adm. Turística y Hot.

Cargo e institución en que labora: Coordinador Administrativo - UGEL 03.

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

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

Promedio de valoración: 95%



FIRMA DEL EXPERTO

Fotografía N01: Participación con actores claves de la gerencia de desarrollo social y sub gerencia de turismo de la municipalidad de Lima. 2da mesa de trabajo 18.09.2019



Fotografía N02: Participación con actores claves de la gerencia de desarrollo social y sub gerencia de turismo de la municipalidad de Lima. 3RA MESA DE TRABAJO 13.11.2019



Fotografía N03: Participación con actores claves uno de ellos representante del MINCETUR de la gerencia de desarrollo social y sub gerencia de turismo de la municipalidad de Lima. 4TA MESA DE TRABAJO 13.11.2019



Fotografía N04: Participación con actores claves del MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO. Foro de inversión pública y mesas de Conectividad municipales. 27.11.2019



Fotografía N05: Conversatorio con personal del MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO del área de Turismo social. 04.12.2019

