

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CONCIENCIA TURÍSTICA PARA EL
DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN LA CIUDAD DE CHICLAYO
2016”

AUTORA: BACH. BALCÁZAR URIARTE SHEILA ROSALÍA

ASESOR: Lic. AUGUSTO APONTE BLAS

CHICLAYO-PERÚ

2016

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por haber me brindado salud para poder lograr mis objetivos además de su infinita bondad y amor, a mis padres por su apoyo, por sus consejos y motivación para seguir adelante y a la universidad particular de Chiclayo por su enseñanza para superarse personal e intelectualmente.

AGRADECIMIENTO

A mis amigos trabajadores de los agentes turísticos por brindarme la información necesaria para realizar esta investigación, y así impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN	6
ABSTRAC.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:.....	16
PROBLEMA GENERAL.....	16
PROBLEMA ESPECÍFICO.....	16
OBJETIVOS.....	16
OBJETIVO GENERAL.....	16
OBJETIVO ESPECIFICO.....	16
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN:.....	17
JUSTIFICACION PRÁCTICA.....	17
JUSTIFICACION TEORICA.....	17
JUSTIFICACION METODOLOGICAS.....	17
 CAPITULO II: FUNDAMENTO TEORICO - CIENTIFICO	 18
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
BASE DE TEORICA - CIENTIFICA	23
MARCO TEORICO	30
MARCO CONCEPTUAL.....	33
 CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	 34
HIPOTESIS.....	35
HIPOTESIS GENERAL.....	35
HIPOTESIS ESPECIFICAS	35

VARIABLES.....	35
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES - CUADRO DE CONSISTENCIA	35
CAPITULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	39
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
METODO DE INVESTIGACIÓN.....	40
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
POBLACION Y MUESTRA	41
PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.....	42
TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.....	43
INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	43
TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	44
TECNICAS DE PRESENTACION DE RESULTADOS	44
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONE.....	61
BIBLIOGRAFIA.....	62
ANEXOS.....	66

RESUMEN

La presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo principal dar a conocer el nivel de influencia que tiene un programa de conciencia turística sobre el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Chiclayo, para ello daremos a conocer los aspectos más relevantes de la temática abordada.

En el capítulo I, se analiza la realidad problemática del turismo a nivel mundial, nacional, regional y local. Sobre la importancia que tiene el Turismo para el desarrollo de nuestro País, varios autores como por ejemplo (Cebrian, 2008) que reconoce la importancia de un turismo sostenible en el Perú para mayores oportunidades.

Capitulo II, se realizó una revisión de la literatura identificando las bases teóricas que nos explican la importancia del turismo sostenible, En donde los autores de varios trabajos científicos han dado a conocer la importancia de la palabra Conciencia Turística aplicada a los agentes turísticos, como el autor (Arris, 1991) afirma que la conciencia turística es un conjunto de actitudes y comportamientos de los habitantes de un lugar turístico que humanizan la recepción del turista a través de la hostilidad y comprensión.

Capitulo III, se especifica que instrumentos se utilizaron para la recolección de datos y el diseño metodológico a seguir, se contó con información de DICERTUR.

Como último concluimos con el análisis de la información obtenida y las conclusiones y recomendaciones en general.

ABSTRACT

This work of professional sufficiency main objective to present the level of influence that has a tourism awareness program on sustainable tourism development in the city of Chiclayo, for it will tell you the most important aspects of the topics addressed.

In Chapter I, the problematic reality of tourism at global, national, regional and local levels is analyzed. On the importance of tourism for the development of our country, several authors such as (Cebrian, 2008) which recognizes the importance of sustainable tourism in Peru for more opportunities.

Chapter II, a review of the literature was conducted to identify the theoretical bases which explain the importance of sustainable tourism, in which the authors of several scientific studies have revealed the importance of the word Consciousness Tourist applied to tourist agents, such as author (Arris , 1991) states that tourism awareness is a set of attitudes and behaviors of people in a tourist place that humanize the reception of tourists through hostility and understanding.

Chapter III specifies that instruments were used for data collection and the methodological design to follow, he had DICERTUR information.

As last we conclude with an analysis of the information obtained and the conclusions and recommendations in general.

INTRODUCCION

El siguiente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo comprender la importancia de un programa de conciencia turística para el incremento del turismo sostenible, para lo cual es necesario realizar un recorrido por distintas nociones de esta disciplina, con el fin de acercarnos un poco a su naturaleza.

Posteriormente, analizaremos que es lo que cuenta la historia; fechas, hechos, o procesos del turismo, dado que este debate que se ha sostenido por diversos autores a lo largo del tiempo, en esta investigación no se pretende llegar a una respuesta absoluta, sino que entregar algunos elementos que permitan al lector profundizar en el tema y obtener sus propias conclusiones.

A continuación, realizaremos una apreciación más profunda de la Conciencia Turística con respecto a los agentes turísticos, realidad de otros países donde la aplicación de programas ayudan a incrementar el turismo sostenible, Finalmente veremos la intervención del programa de conciencia Turística y Desarrollo de turismo sostenible.

CAPITULO I

I.- PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el Turismo es un sector con potencial de desarrollo, ya que no solo cuenta con recursos naturales, sino también con una gran cultura diversa para atender los diversos segmentos del mercado.

Según (Cebrian, 2008) el reconocimiento de la importancia de la sostenibilidad en el turismo por parte de los agente turísticos se plasmó en la Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo: Hacia un Desarrollo Ecológicamente Sostenible (1996), un plan de acción en el que se señalan las áreas prioritarias por la acción y las medida a adoptar por parte de instituciones y agentes implicados en la actividad, relativas a la introducción de criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones y procesos de producción.

Más tarde, en octubre de 1990, la asamblea general de la OMT, reunida en Santiago de Chile, aprobó el código de ética mundial para el turismo, que ofrece un marco de referencia para los destinos, los gobiernos, los tours operadores, las agencias de viajes y los propios turistas respecto al desarrollo responsable y sostenible del turismo. Este código ha recibido el respaldo de la ONU y en setiembre de 2001, la OMT aprobó la creación del comité mundial de ética del turismo, encargado de supervisar la observancia del código y de reunir información sobre su aplicación.

Según (Turiso, 1998) afirma. “la actividad turística hoy en día desde la perspectiva económica, es considerada uno de los sectores de más rápido crecimiento de la economía mundial; para algunos países es la primera generadora de ingresos por encima de la industria y el petróleo.

Encima de la industria y el petróleo. En 1995 ya ocupaba a más de 120 millones de personas trabajando directamente en el ramo. La importancia del turismo como entrada de moneda extranjera se ve con claridad en países como España, la India y Tailandia, donde el turismo es la primera fuente de ingresos de divisas".

Es de esta forma que muchos países que compiten en la extracción de materia prima han visto conveniente cambiar de dirección, debido a que el turismo trae muchos beneficios.

En reunión sostenida por la organización Mundial del Turismo (2006) las autoridades de los países de América Latina aseguraron que, "el turismo a nivel mundial continuará con su tendencia creciente y se prevé que para el año 2020 la actividad movilice más de 2.300 millones de personas, por lo que se requiere una política de desarrollo sostenible". El turismo debe mantener el desarrollo armónico en lo económico, social y el medio ambiente para asegurar la permanencia en el tiempo y el desarrollo permanente que cada país requiere.

No cabe duda de que el turismo, y toda la amplia gama de actividades que genera la satisfacción en los países desarrollados, constituye la mayor fuente de actividad económica del mercado y si no es ya, lo será en breve plazo. Es por ello que todos los países y sus distintas administraciones (local, provincial y regional, etc.). " En países como Chile y Colombia, el turismo constituye la mayor fuente de actividad económica del mundo, por eso buscan en el turismo la panacea para sus males económicos y la palanca que los catapulte al desarrollo y al bienestar", por este motivo han preparado un plan de concientización ante la urgencia de captar corrientes turísticas con la intención de transformarla en un destino turístico de primer nivel, a través de los cuales se transmita a la población en general conocimientos básicos sobre la actividad turística y las posibilidades que puede

brindar a la comunidad receptora a partir de una conciencia turística; teniendo en cuenta que el turista de hoy es cada vez más exigente no sólo en relación a las actividades que se ofrecen en el destino sino también en cuanto a la calidad de servicios que recibe.

(Mieres, 2002) Define a la conciencia turística “como un estado mental que presupone la buena disposición de los individuos para fomentar y acrecentar la conservación de los bienes y servicios turísticos que posee un pueblo”.

Sostiene (Sosa, 2004) que es importante las actitudes y comportamiento de su población con el turista, por cuanto "la conciencia turística tiene implicancias sobre el conocimiento del potencial turístico, sobre las actitudes y compromisos morales y éticos, sobre el trato al turista en cuanto a bienvenida, hospitalidad y sobre el aprovechamiento de los recursos para que aporten beneficios al país. El desarrollo de una conciencia turística debe estar orientada a lograr que el turismo forme parte de la cultura de todos nosotros, para lo cual básicamente se requiere incluir turismo, artesanía y gestión empresarial como temáticas de los currículos educacionales en todos los niveles, así como promover campañas intensivas de conciencia turística a nivel nacional, estas temáticas deberán incluir en 3 sectores de la población para su eficaz rendimiento.

Por tal motivo no debemos olvidar que "El turismo es un vehículo de orgullo nacional, como referente de sentimiento de admiración, respeto y salvaguarda del riquísimo acervo cultural y así comprender que el turismo es un instrumento importante para elevar la calidad de vida del hombre, mejorando su relación con la naturaleza, que el turismo toma en cuenta los valores humanos y morales, es también poseer un conocimiento certero y reflexivo de la importancia de una actividad que engrandece al país, como también reconocer que es tarea de todos y de cada uno de nosotros trabajar para que ello se logre", pues si todos los ciudadanos conocen la importancia del turismo, se dispondrá de una fuerza decisiva para atraer

al forastero, ya que estos disculparan si se encuentran deficiencias materiales si encuentran agradable recibimiento, pero en cambio regirán la estancia en los países donde aunque los servicios funcionen a la perfección, el trato de los ciudadanos resulte descortés.

Para tener conciencia turística hay algo que no debemos olvidar: "nadie es consciente de lo que no sabe, tampoco se puede amar lo que no se conoce. Por ello es muy importante que tengamos la actitud de interés para conocer nuestras riquezas, nuestra historia, nuestra música". Claro está, que el origen del turismo busca interiorizarnos en nuestras raíces, para identificarnos con nuestro pueblo que busca mostrar al mundo las bondades que poseemos, con esta expresión podemos mostrar al mundo lo que tenemos y de esta forma poder transformarlos en divisas que nos conduzcan al bienestar.

Tal es el caso del proyecto Fortalecimiento Integral del Turismo (FIT Perú) que viene realizando en el Perú un material educativo e informativo, elaborado por el proyecto durante el 2004, para reforzar y reconoce el valor del patrimonio cultural, agregando actitudes y valores que va a garantizar sostenibilidad y perdurabilidad de los recursos naturales de cada una de las regiones.

El turismo contribuye al desarrollo del país no sólo generando empleo productivo y atrayendo inversiones, sino también poniendo al alcance de cualquier peruano la posibilidad de conocer o redescubrir su propia nación.

El turismo desempeña, a través de los viajes, un papel decisivo en la gestación del orgullo nacional. Crea un escenario emocional favorable al desarrollo y un espíritu de solidaridad respecto al destino del país. Cuando esto se traduce en una preocupación por el cuidado del ambiente y del patrimonio nacional, por el apoyo a toda mejora de la oferta turística local y por fomentar una actitud fraterna, desprejuiciada y hospitalaria hacia los visitantes, estamos ante lo que se llama el desarrollo de la conciencia turística.

"La conciencia turística no consiste solamente en una actitud positiva hacia los fines del sector Turismo. Trasciende este marco para convertirse en una actitud dinamizadora de un conjunto de valores indispensables para el proceso de desarrollo (entre ellos: cuidado ambiental, desarrollo sostenible, tolerancia, solidaridad y preocupación por los valores culturales propios). La conciencia turística es, por consiguiente, agente promotor de peruanidad".

Uno de los objetivos principales del turismo es el desarrollo que busca no solo alcanzar el desarrollo económico, sino también humano, político, social y cultural esta percepción nos ayudara a pasar cualquier barrera, que nos ayude a visualizar una armonía con la naturaleza.

En la ciudad de Chiclayo se ha venido creciendo y desarrollándose de esta manera comercial, entre sus principales actividades las turísticas, por lo que se han aperturado un sin número de agentes turísticos, los cuales son los responsables del servicio brindado a los turistas en el destino Turístico Lambayeque.

La seguridad, los recursos naturales, el trato amable y cordial de la gente son los factores que atraen al turista, porque nadie sale de su país hacia un sitio donde va a ser maltratado o donde no va a estar seguro; en donde su vida va a estar en peligro no solo por la delincuencia sino también por razones ambientales, estos son solo algunos factores que la población en vías de desarrollo en turismo debe combatir y plantear estrategias que contrarresten estos actos negativos de la sociedad.

Para un desarrollo eficiente de la actividad turística, es necesaria la participación de los pobladores, ya que tienen un papel muy importante, porque son las actitudes de los mismos quienes van a cimentar una imagen en las personas que nos visitan. Por este motivo, es necesario cambiar de actitudes o comportamientos negativos frente a los visitantes, a los mismos pobladores y hacia nuestro entorno natural para crear una buena imagen de nuestro pueblo, dicho sea de paso se contribuirá calidad de los servicios turísticos que engloba, la puntualidad, la responsabilidad, la amabilidad, el

respeto hacia el turista, el cobro de precios justos, el mantener nuestra ciudad limpia y ordenada, conservar los recursos naturales, el conocimiento de los recursos que poseemos para brindar una información veraz y oportuna.

"El cambio de mentalidad juega un papel importante, no miremos al turista como una víctima al que explotar, si no como el amigo como al hermano al que se debe estimular y tratar bien para que se convierta en ente promotor en su lugar de origen y así se incremente el número de turistas que nos visiten". De esta forma acrecentaremos la posibilidad de la creación de nuevos puestos de trabajo.

Es importante mencionar que el turismo también nos ayuda a acrecentar nuestros conocimientos, haciendo prevalecer los valores hacia los demás y el respeto al medio ambiente, y seguir trabajando en el buen estado de la ciudad con un correcto orden, sin olvidar la limpieza. Es necesario que la población esté consciente de que el turismo trae muchos beneficios así como la generación de puestos de trabajo y por ende la generación de divisas.

La Conciencia Turística no es una mera actitud contemplativa fundada en buenos propósitos, en propuestas declarativas, en intenciones a cumplir a futuro: se trata más bien de tareas efectivas destinadas a la actividad turística, no se limita a iniciativas y logros a través de autoridades responsables, si no, en actitudes participativas del ciudadano frente a la protección de nuestros atractivos en defensa y hospitalidad que se debe brindar en todo momento al turista.

Es por eso que es impostergable la conciencia turística ya que ayuda no solo a valorar lo que poseemos sino también a cuidarlo; también nos ayuda a respetar a los visitantes, por tanto si la conciencia turística se consolidase en la provincia de Chiclayo tendríamos un desarrollo del turismo sostenible.

1.2.- FORMULACION DEL PROBLEMA:

PROBLEMA GENERAL:

- ¿De qué manera la propuesta de un programa de Conciencia Turística permitirá el desarrollo turístico sostenible en la Ciudad de Chiclayo -2015?

PROBLEMAS ESPECIFICOS:

- ¿Cómo influye la conciencia turística en el cuidado del Medio Ambiente y la generación del desarrollo sostenible?
- ¿En qué medida los valores culturales aportan al desarrollo de una Conciencia turística que permita un desarrollo sostenible en la ciudad de Chiclayo?
- ¿De qué forma la propuesta de un programa de Conciencia Turística influye en la conservación de los bienes y servicios Turísticos?

1.3.- OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

- Determinar como un programa de conciencia turística permitirá el desarrollo turístico sostenible en la ciudad de Chiclayo- 2015.

OBJETIVO ESPECIFICOS:

- Determinar cómo influye la conciencia turística en el cuidado Ambiental.
- Determinar en qué medida los Valores Culturales aportan al desarrollo del turismo en la Ciudad de Chiclayo.
- Determinar cómo influye un programa de Conciencia Turística en la conservación de bienes y servicios Turísticos ubicados en la ciudad de Chiclayo.

1.4.- JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION:

1.4.1.- JUSTIFICACION PRÁCTICA:

La Conciencia Turística es desarrollo, transformación a comportamientos y actitudes positivas de la población ante los visitantes. Aplicada a un programa, es la modificación de uno o varios aspectos del mismo que tienen como objetivo la creación de nuevos valores ¿Por qué es necesaria la Conciencia Turística? esta constituye un pilar fundamental para el desarrollo del turismo, porque también ayuda a revalorizar la cultura y ayudara a mejorar algunos aspectos actitudinales y/o comportamientos de la población frente a cualquier visitante.

La Conciencia Turística y el Desarrollo sostenible del mismo van de la mano debido a las actitudes y comportamiento de los pobladores son los que generaran una imagen de nuestra Región como elemento primordial para su progreso y desarrollo sostenible.

1.4.2.- JUSTIFICACION TEORICA:

La presente investigación aportara a conocer cuál es la importancia de implementar un programa de Conciencia Turística para mejorar la calidad de servicio brindado a los Turistas, y su importancia para la captación de un Turismo sostenible.

Asimismo aportara las ventajas y desventajas que se tiene al aplicar este tipo de programas.

Que pueden ser utilizadas por las empresas Turísticas y ellas puedan escoger el tipo de estrategia que más le convendría. Ya sea una estrategia la implementación de un programa o entre otras, lo principal es brindar un adecuado servicio y de calidad, satisfaciendo así las necesidades que tienen los turistas.

1.4.3.- JUSTIFICACION METODOLOGICA:

Se realizara una investigación teórica sobre los temas relevantes a la conciencia Turística y desarrollo turístico sostenible, revisando diferentes perspectivas y casos exitosos de Países como Chile y Colombia que muestran la importancia de adoptar estas prácticas de implementación de nuevos programas, que se conviertan en parte de la cultura de nuestro País.

CAPITULO

II

II.- FUNDAMENTO TEORICO- CIENTIFICO

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION:

2.1.1.- En España, Según (Campos, 2002) en su investigación “El Turismo en Castilla – La Mancha: Análisis y Prospectiva”. Obtuvo la siguiente conclusión: Junto con la oferta tradicional de alojamientos en núcleos urbanos, en los últimos años la región viene experimentando un cambio significativo al alza de distintas modalidades de establecimientos relacionados con la importancia que va adquiriendo lo práctica del turismo rural y de naturaleza. De este modo podemos comprobar como los cambios en la demanda, la toma de conciencia de los pobladores de la importancia de los recursos endógenos, y el inestimable papel de las empresas turísticas, han permitido el desarrollo y la implantación, aunque todavía incipiente, de un turismo rural selectivo en su localización y cada vez más heterogéneo en sus modalidades.

En un contexto general de desarrollo del sector, algunas de las manifestaciones de la oferta de alojamiento han experimentado un singular crecimiento.

2.1.2.- Cuba, según (Perez, 2009) en la investigación: “Conocimientos, cultura y conciencia en los directivos turísticos cubanos de la península de Zapata”. Concluyó en lo siguiente: Es fundamental comprender que un mejor análisis del vínculo entre el turismo y el medio ambiente podrá establecer una diferencia sólo si existen instituciones y mecanismos capaces de utilizar el conocimiento resultante en el proceso de toma de decisiones. La planificación del turismo sustentable plantea el desafío de proporcionar la información crucial a los encargados ejecutivos, necesaria para evitar que se cause un daño inaceptable por inadvertencia. El turismo está al nivel más alto en la cadena alimenticia de consumo humano.

El desafío que representa la planificación y la gestión del turismo sustentable es importante para el futuro de la industria, tanto en el ámbito mundial como local. Para enfrentar este reto es necesario un alto grado de compromiso en la planificación y la gestión globales de la industria. La clave para lograr una situación sustentable en el sector del turismo es reconocer claramente los límites y las capacidades del medio ambiente y de comprender las relaciones establecidas entre el medio ambiente y las actividades humanas que constituyen el turismo.

2.1.3.- En Barcelona (Miralbell, 2010) en su investigación “Barreras para la planificación” concluyo que a pesar de los beneficios de la planificación estratégica, se interponen una serie de barreras que, a veces, la hacen inviables. Planificación turística (OMT, 1994) permite constatar que solamente el 56% de los proyectos o planes estratégicos redactados se han llegado a ejecutar; barreras detectadas: El proceso de la planificación estratégica tiene un coste elevado, Los intereses de la población nativa, proceso clásico de elaboración de un plan estratégico.

El resultado final es un continuo planificador en el que las interacciones entre promotor, expertos y agentes, por una parte, y entre estrategias, acciones y recursos, por otra, facilitan el desarrollo del proceso sin tensiones.

2.1.4.- En Venezuela (Luis M. M., 2012) en su investigación “Desarrollo de una empresa de servicios turísticos tipo City Tour a fin de satisfacer el mercado de Turistas de la ciudad de Caracas” Concluyo que un producto turístico está constituido por una diversidad de opciones tanto culturales, naturales, religiosos, históricos y gastronómicos propios de una ciudad. Si la actividad turística de una ciudad está basada principalmente en un circuito turístico tipo city tour, convierte al mismo en una actividad interesante ya que los turistas nacionales como internacionales lograrían de esta manera conocer una ciudad de una manera distinta, dinámica y en familia, utilizando la interacción de los pobladores de la zona con los turistas, Se establece así un grado de aceptación positiva al proyecto, se recomienda

mejorar el mantenimiento de la vialidad, tráfico en el mismo y la seguridad de cada una de las personas que transitan por la ciudad.

2.1.5.- En Venezuela (Ramirez, 2013) en su investigación “Análisis del Impacto Socio Económico causado por la Actividad Turística en el Parque Nacional Archipiélago de Los Roques (El Gran Roque)” Concluyo que el propósito primordial de la siguiente propuesta es facilitar la disponibilidad de estrategias de marketing turístico que afronten las causas y efectos de los impactos socioeconómicos de la actividad turística en el Parque Nacional Archipiélago de los Roques (El Gran Roque).

El trabajo respondió a las características de un proyecto factible con una investigación de nivel descriptivo y diseño de campo. Como técnicas de recolección de datos se usaron la observación y la encuesta.

Se utilizó un cuestionario como instrumentos para la recolección de información. Se estudió el público objetivo constituido por una población y muestra de 30 personas visitantes o turistas del destino. Una vez procesada la información, analizada e interpretada, se expuso el diagnóstico de la situación y se determinó la factibilidad de la iniciativa, para finalmente desarrollar el proyecto que podrán emprender los operadores de servicios turísticos destacados en Los Roques.

2.1.6.- En Perú, (Ishuiza, 2007) en su investigación denominada: “Conciencia Turística y su Contribución al desarrollo del turismo en la provincia de San Martín”, se concluyó que: La Conciencia Turística contribuye en el desarrollo del turismo en la Provincia de San Martín ya que es una de las bases fundamentales para el desarrollo responsable y sostenible y por qué consiste en actitudes y/o comportamientos positivos hacia el turista, el cuidado ambiental, así como por la recuperación de los valores culturales y naturales propios, de esta manera los turistas se llevarán una buena impresión de nosotros, llegando a la posibilidad de que vuelvan a visitarnos o recomendar a otras personas a que nos visiten.

El turismo es una de las actividades de vital importancia para la provincia de San Martín, ya que genera muchos puestos de trabajo que se transforman en divisas para nuestra provincia de San Martín.

Existen fundamentos teóricos científicos que aseguran que el desarrollo del turismo positivo no se da si es que no existe una formación de Conciencia Turística en la población. Los pobladores de la provincia de San Martín se caracterizan por ser amables lo cual influyen en la satisfacción del turista sin embargo conoce poco sobre los atractivos turísticos.

.

2.2.-BASE TEORICA- CIENTIFICA:

2.2.1.- MARCO TEORICO:

2.2.1.1.-CONCIENCIA: (Arria, Turismo y Desarrollo, 1991) en su libro, “Turismo y Desarrollo” El desarrollo de una conciencia fuerte es también consecuencia de la identificación y estaría supeditada a una relación paterno- filiales satisfactorias." El cariño materno se correlaciona positivamente con la conciencia, los muchachos de padres afectuosos tienden en mayor grado a desarrollar una conciencia fuerte, más que los padres indiferente".

2.2.1.2.- CONCIENCIA TURÍSTICA: Según (O.M.T, 1998) afirma que se puede considerar como "un factor de identificación de la población con sus principales raíces culturales que conforman en gran medida uno de los motivadores básicos de desplazamiento de grandes corrientes turísticas”

Según (Noruega, 2005) en su investigación "Turismo”, el turismo, es una industria regional, nacional y mundialmente, que se está proyectando con una conciencia clara, orientadora y precisa para que conozcamos nuestros valores artísticos, históricos y turísticos".

(Flores, 1996) En su libro “Turismo Cultural conceptualizan por "conciencia, como el conocimiento que los nacionales de un país tienen respeto a la necesidad de contribuir al desarrollo del turismo con la finalidad de lograr mediante esta actividad el bienestar económico de la patria. Desde el punto de vista peruano, el tener Conciencia Turística es nada menos que mostrar una noción patriótica de no ser indigente a una actividad que sirve no solamente ganar riqueza sino que también coadyuvasen la tarea de hacer conocer los valores que el país posee, su acervo cultural su riqueza monumental, su historia, sus tradiciones, sus obras.

(Arria, Turismo y Desarrollo, 1991) "la conciencia turística es un conjunto de actitudes y comportamientos de los habitantes de un lugar turístico que humanizan la

recepción del turista a través de la hospitalidad y comprensión .Conocimiento de los lugares y locales para los turistas, que sin llegar al servilismo conduce a una convivencia cordial".

Todos estos comportamientos reafirmarán nuestro modo de ser ante el mundo, ya que los comportamientos y actitudes serán la primera carta de presentación ante los turistas, por eso es necesario que enriquezcamos nuestra cultura conociendo nuestra cultura para poder responder las inquietudes de los turistas.

(Colon, 1993), en su investigación “Diagnostico Turístico” señala que "el turismo no solo afecta al individuo que se desplaza de un lugar a otro por motivos de distracción y entretenimiento, presupone aspectos variados como el de conocer, ampliar e interiorizar costumbres, paisajes, formas de vida, arte, historia, etc. involucrando a las personas que residen en un lugar, los mediadores del servicio turístico y los mismos turistas". De esta forma podremos desarrollar un turismo sostenible en la cual engrandezca nuestra ciudad y nuestra provincia como un destino turístico para cualquier turista.

(Balbuena, 2002) En su libro “Conocimiento, Cultura y conciencia” En este " la conciencia turística no solo debe estar dirigido a las personas que ofertan los servicios turísticos, si no todas aquellas quienes se puedan beneficiar con el turismo (comunidad, región) es necesario que se busquen mecanismos sociales que consigan crear esa conciencia en los individuos" así como la televisión, la radio, el Internet, etc.

Por último (Mieres, Turismo internacional, 2002) en su investigación “Trabajaremos para proyectar a empedrado dentro del turismo internacional” define conciencia turística "como un estado mental que presupone la buena disposición de los individuos para fomentar y acrecentar la conservación de los bienes y servicios turísticos que posee un pueblo".

Chiclayo es uno de los lugares que se caracteriza por el calor de su gente amable y hospitalaria en la cual cualquier turista estaría encantado de conocerlo, pero es necesario que se tome en cuenta a la educación como lineamiento principal para lograr mantener esas características que le hacen peculiares.

2.2.1.3. MEDIO AMBIENTE: (Melendez, Medio Ambiente y Comercio, 2001) en su investigación “Medio Ambiente y Comercio” son los conjuntos de componentes físicos, químicos, biológicos, sociales, económicos y culturales capaces de ocasionar efectos directos e indirectos, en un plazo corto o largo sobre los seres vivos.

- **CRISIS ECOLÓGICA:** A lo largo de toda su historia, el hombre se ha servido de su naturaleza y sus recursos para mejorar su calidad de vida y desarrollarse. Anteriormente, la naturaleza era capaz de abastecer al hombre con todos los recursos que este necesitaba, recuperándose de forma continua y manteniendo un equilibrio.

En los últimos años, fenómenos naturales cuyo alcance y repercusiones han sido mundiales (cambio climático, agujero de ozono, pérdida de la biodiversidad y otros.) Han hecho que finalmente el hombre centre su atención en el medio ambiente.

(Luis J. H., 2000) , en su investigación “La Sostenibilidad como Proceso de Equilibrio Dinámico “señala que aunque muchos países han hecho grandes esfuerzos para reducir la contaminación y la degradación de recursos, la situación en general sigue empeorando. Los países ricos consumen el 76 % de los recursos totales de materia prima y energía, dejando a los países en grave problema de escasez.

Por otra parte, todo este consumo de recursos naturales necesarios para la creación de bienes y servicios, se traduce de forma proporcional a una alta generación de residuos y de contaminación. Al referirnos a esta última, debemos considerar que se da de forma cuantitativa y cualitativa, perjudicando mucho más al Medio Ambiente.

2.2.1.4.-CUIDADO AMBIENTAL: (Melendez, Medio Ambiente y Comercio, 2001) en su investigación “Medio Ambiente y Comercio” Se puede considerar como el deber de cada ciudadano según su forma de ser y su nivel sociocultural, Últimamente ha comenzado a crecer el interés internacional por integrar las medidas de conservación ambiental a las políticas de crecimiento económico y social de un País.

Según (Bronfenbrenner, 1998) “La teoría de los sistemas ecológicos”, concibe el desarrollo como el resultado de la interacción abierta y cambiante entre la persona y el ambiente, pone el énfasis en el análisis de los entornos o contextos en este caso el medio Ambiente, los que se produce el desarrollo del ser humano como determinante del mismo.

Según el desarrollo obtenido en su ciclo de vida será su desarrollo con el medio ambiente, influye mucho el trato de su alrededor para con el Medio que los rodea.

(Coase, 2010) “El desarrollo de la sociedad” bajo el actual modelo económico ha traído enormes avances en todos los campos del conocimiento, pero también ha tenido impactos desbastadores en la naturaleza, el cambio climático y sus consecuencias es una prueba irrefutable. El derroche de recursos y fuentes de energía no renovables sin un criterio sustentable es un factor que genera contaminación y afecta la salud de los habitantes, por la cual paga toda la sociedad.

Pigou afirma que “el que contamina paga” y el estado debe velar por la salud y economía de los habitantes. Coase propone arreglos entre el contaminador y el afectado sin la intervención del estado, ambos enfoques son elementos base para la propuesta de gestión e innovación en un Impuesto ambiental en México.

2.2.1.5.- VALORES CULTURALES: (Manuel, 2012) en su libro “Valores Culturales” afirman que están constituidos por creencias, actividades, relaciones que permiten a los miembros de la sociedad expresarse y relacionarse. Los valores

culturales existen si quien hace parte de la comunidad los adopta, sin esta aceptación no puede existir el valor.

Si bien es cierto que los valores culturales se refieren a las tradiciones, lenguajes, arte, gastronomía, valores, ritos etc. se puede inferir además que los valores hacen parte de la categoría del valor cultural si una cultura, grupo o sociedad los acepte y adopte como ejemplo de vida.

Según (Hevia, 1998) “Valores Culturales y Medios”, la influencia de los medios en los valores culturales en una sociedad, está fuera de duda, ellos transmiten masivamente determinadas apreciaciones , valoran o no valoran acontecimientos de la sociedad , como buenas ciertas acciones o conductas , al tiempo que neutralizan o condenan otras.

Según (García, 2004) “ Factores Culturales ” A efectos analíticos se construyen dos visiones contrapuestas de factores culturales; la que debe predominar en una escuela a fin de fortalecer el desarrollo de las destrezas intelectuales básicas y en opción , aquella cuya presencia frena su desarrollo. El trabajo directo de las destrezas intelectuales como el desarrollo cultural y valores de la sociedad sustentan el desarrollo.

- **CULTURA Y DIMENSIONES DE VALORES:**

Las creencias o conocimiento denotativo (qué es verdad), las actitudes y valores o conocimiento connotativo (qué es bueno y deseable), las normas y roles (conductas, emociones y cogniciones consideradas adecuadas a las interacciones en general y a posiciones sociales en particular), así como el conocimiento de procedimiento (conocimiento implícito sobre cómo se hacen las tareas) son componentes esenciales de la cultura. En otras palabras la cultura se concibe como un conjunto de conocimientos compartidos por un grupo de individuos que tienen una historia común y participan en una estructura social. Los valores compartidos juegan roles claves para el funcionamiento psicológico de los individuos. Los valores culturales

centrales se reflejan en los textos y en las conductas colectivas (Inkeles y Levinson, 1969; Schooler, 1996; Triandis, 1995; Markus, Kitayama y Heiman, 1996).

Según (Hofstede, 2001) “La Cultura “definió como la programación cultural de la mente que diferencia a un grupo de otro. Este autor ha postulado, en base a su estudio de los valores colectivos asociados al trabajo en 53 grupos culturales, la existencia de las siguientes dimensiones que diferencian a las culturas (columna de la izquierda), que coinciden con las tareas que debe resolver toda sociedad, según Inkeless y Levinson (en Hofstede, 2001).

Según (Inkeles, 19696) “Las Culturas” plantean que hay cuatro problemas básicos que todas las culturas han de afrontar: a) la relación con la autoridad; b) la concepción del yo o de la persona; lo que incluye la relación entre la persona y la sociedad y la concepción de la masculinidad y feminidad; y c) los conflictos y su resolución (expresión versus inhibición de las emociones, incluyendo el control de la agresión).

Según (Hofstede, 2001) en su trabajo sobre los “Valores ha identificado empíricamente, por medio del análisis factorial ecológico” (con las naciones como unidad de análisis y las medias como puntuaciones) con datos de encuesta de empleados de IBM, cuatro dimensiones a través de las cuales pueden ordenarse los valores dominantes de las diferentes naciones. Hofstede denomina a las cuatro dimensiones: Distancia de Poder, Individualismo-Colectivismo, Masculinidad-Feminidad y Evitación de la Incertidumbre, siguiendo el modelo de los cuatro problemas de Inkeles y Levison.

El yo independiente tiende a afirmar la individualidad y pone énfasis en a) las habilidades, pensamientos y sentimientos internos, b) ser único y expresar el yo, c) realizar atributos internos y promocionar las metas personales de uno mismo, y d) ser directo en la comunicación. En oposición al yo interdependiente, el cual enfatiza a) las características externas, públicas, como son el status, los roles y las relaciones

interpersonales, b) pertenecer y ajustarse a ello, c) ocupar el lugar que le ha sido propuesto y adherirse a acciones apropiadas, y d) ser indirecto en la comunicación. Por tanto, culturas con una representación independiente del yo (por ejemplo, EE.UU.) incidirán en procesos cognitivos, motivacionales y emocionales que afirmen la autonomía e independencia del yo. En el otro extremo se encuentran las culturas con una representación interdependiente del yo (Japón), las cuales incidirán en la interrelación y pertenencia del yo (Markus y Kitayama, 1991; Singelis, 1994).

2.2.1.6.- CONSERVACION DE BIENES Y SERVICIOS:

(Correira, 2006) “Patrimonio Cultural”, Definió que en el Patrimonio está compuesto por materia tangible e intangibles, a la cual se le adhieren medidas de conservación, restauración de lo llamado bienes y servicios de nuestro medio y que conforman parte de la cultura.

Según (Gonzales, 2006) “Conservación de bienes Culturales” Los problemas del patrimonio histórico-Cultural, su conservación, gestión y difusión, ocupan y preocupan cada vez más a distintos campos profesionales y estamentos administrativos. Se trata de un tema en constante debate en la sociedad española, consciente de disponer de un copioso caudal de riqueza histórico-artística, cuya adecuada conservación se impone como tarea prioritaria de responsabilidad social. Este texto tiene como objetivo facilitar la introducción al concepto de patrimonio histórico, a las teorías de la restauración y a la conservación de bienes culturales.

2.2.1.2.- DESARROLLO SOSTENIBLE:

Según (Senlle, 2001) “Liderazgo para el desarrollo sostenible “Los primeros movimientos ambientalistas tuvieron lugar durante la década de los 60, cuando el crecimiento de la población mundial comenzó a ocasionar que la contaminación producida por automóviles e industriales dejara de ser insignificante, comparada con la capacidad del medio ambiente para soportarla y regenerarse.

Lo que antes eran problemas exclusivos de las grandes ciudades de los países desarrollados, se extendieron rápidamente captando la atención de grupos interesados en asuntos como los derechos civiles, la protección al consumidor, seguridad y salud.

Según (Buchholz, 1993) en su investigación “Protección Ambiental” sugiere que en un principio, las preocupaciones ambientales abarcaban únicamente la contaminación del aire y del agua, ya que eran la forma de contaminación más visible. Grupos de activistas en Estados Unidos empezaron a luchar por la protección del ambiente, teniendo como resultado la creación de nuevas leyes referentes a los problemas ambientales, y la creación de organismos dedicados a la protección de los recursos naturales, como la agencia de protección del Ambiente (EPA).

Con el paso del tiempo, el interés por conocer los orígenes de los problemas ambientales, así como el de encontrar una posible solución a los mismos se extendió a muchas áreas.

Según (Bruntland, 1987) “Definió el desarrollo sostenible como cuando se satisface las necesidades de la presente generación sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para que satisfagan sus propias necesidades.

(FAO, 1992) Dice que además “Dicho desarrollo conserva la tierra, el agua, los recursos genéticos de los reinos animal y vegetal, no degrada el medio ambiente, es tecnológicamente apropiado, económicamente viable y socialmente aceptable.

Según (Jimenez, 2000) este concepto se aplica a la relación existente entre la evaluación del ser humano y la naturaleza, con un sentido de “perdurabilidad a largo plazo y de responsabilidad de la generación actual consigo misma y con las generaciones venideras”

2.2.2.- MARCO CONCEPTUAL:

- **Movimientos Ambientalistas** - es un variado movimiento político, social y global, que defiende la protección del medio ambiente.

Está relacionado con la ecología política. Se entiende que el ecologismo es una postura que postula que es necesario hacer modificaciones significativas en las políticas ambientales de todos los estados del mundo. Hay quienes proponen un cambio radical en el sistema de Estado y se niega la necesidad de más desarrollo en el sentido convencional o capitalista, mientras otros sólo proponen un cambio en la política ambiental, y otros un cambio profundo en la forma de las relaciones sociales y ambientales de producción. (Melendez, Medio Ambiente y Comercio, 2001)(Pag.5).

- **Amabilidad** - reflejada en el trato afectuoso y cordial, es el acto o el estado de comportamiento caritativo a otras personas y seres.

Amabilidad se define como “calidad de amable”, y una persona amable es aquella que “por su actitud afable, complaciente y afectuosa es digna de ser amada”. (Bruntland, 1987) (Pag.10)

- **Cortesía** - que evidencia demostraciones de respeto, es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión de frases, es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

Mientras que la meta de la cortesía es hacer que todos los participantes de un encuentro se encuentren relajados y cómodos el uno con el otro, estos estándares culturales definidos se pueden manipular ocasionalmente para infligir vergüenza en una de las partes. (Arris, 1991)(Pag.19)

- **Eficiencia** - la facultad para prestar servicios en tiempo y forma al contar con las habilidades y destrezas necesarias, es ‘la capacidad de disponer de alguien

o de algo para conseguir un efecto determinado'. No debe confundirse con eficacia, que se define como 'la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera'. (Buchholz, 1993)(Pág. 6)

- **Disposición** - el actuar con plena conciencia y conocimiento de la importancia de la labor de cada quién. las disposiciones son estructuras mentales de los individuos, guía para determinar sus acciones en un contexto dado. La disposición es un hábito, una preparación, un estado de alerta, o una tendencia a actuar de una manera específica. (García, 2004)(Pag.10)
- **Profesionalismo** - el factor humano aplicando su experiencia y emotividad en el marco de sus labores. Se denomina profesionalismo a la capacidad y a la preparación para el desempeño de una tarea por la que se obtiene un beneficio. Así, el profesionalismo es un concepto fundamentalmente ligado al mercado laboral, en donde existen demandas de personas con conocimientos en determinadas áreas y que requiere ser cubierta (Cebrian, 2008)(Pag.7)
- **valores colectivos**- Son el conjunto de pautas que la sociedad establece para las personas en las relaciones sociales.

Su estudio corresponde a la Axiología, una rama de la Filosofía, y de una forma aplicada pueden ocuparse otras ciencias como la Sociología, la Economía y la Política, realizándolo de maneras muy diferenciadas.

Sus definiciones y contenidos han cambiado en el decurso histórico. Los valores son creencias de mayor rango, tienen una expresión de consenso social, y es un componente de la cultura, que incluye asimismo a los agnósticos con los movimientos de anti valores o más bien por su sustitución por otro grupo de valores, los suyos. (Coase, 2010) (Pág. 9)

- **Servicio Turístico**- Los servicios turísticos, de este modo, son prestaciones que una persona contrata cuando desea realizar turismo. El concepto abarca diferentes cuestiones que están vinculadas a las actividades que desarrollan los turistas. (Hevia, 1998) (Pág. 14)

- **Modelo Económico-** Los modelos se usan comúnmente no solo para explicar cómo opera la economía o parte de ella, sino también para realizar predicciones sobre el comportamiento de los hechos y determinar los efectos o tomar decisiones sobre los mismos.

Como sugiere lo anterior, un modelo puede constituir una representación de aspectos ya sea general o más específico. Puede tener un papel normativo o descriptivo, etc. (Inkeles, 19696) (Pág. 16)

- **El turismo educativo:** constituye un enfoque nuevo e integral del aprendizaje que surge frente a la problemática de nuestra época través del conocimiento, comprensión, valoración, preservación, incremento y difusión del patrimonio cultural del país procurando que el estudiante, niño, joven o adulto tenga una comprensión integrada de su realidad natural, cultural y social (Bronfebrenner, 1998) (Pag.19)

CAPITULO

III

III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1.- HIPOTESIS:

3.1.1.- HIPOTESIS GENERAL:

- La propuesta de un programa de conciencia turística permitirá el Desarrollo del turismo sostenible en la Ciudad de Chiclayo.

3.1.2.- HIPOTESIS ESPECÍFICAS:

- La conciencia turística del ciudadano influye en el cuidado del Medio Ambiente y la generación del desarrollo sostenible.
- Los valores culturales aportan medianamente al desarrollo de la Conciencia turística y el desarrollo sostenible.
- la propuesta de un programa de Conciencia Turística influye en la conservación de los bienes y servicios Turísticos.

3.2.- VARIABLES:

3.2.2.- VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Programa de conciencia turística.

3.2.3.- VARIABLE DEPENDIENTE:

- Desarrollo del turismo sostenible.

3.2.2 CUADRO DE OPERALIZACION DE LAS VARIABLES – CUADRO DE CONSISTENCIA:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VI= V1 Programa de Conciencia Turística.	Estrategia para el cuidado del Medio Ambiente.	• Aprovechar energía. • Uso Responsable del agua. • Usar menos Químicos. • Reciclaje.	• ¿Usted ahorra energía en casa? • ¿Usted tiene un sistema en casa para ahorrar agua? • ¿Utiliza productos químicos a diario?, ¿cómo pesticidas por ejemplo? • ¿Recicla papel, bolsas de mercado, etc? ¿Usted cree que es importante el reciclaje?
	Aplicación de los Valores Culturales.	• Conocimiento de los valores Culturales. • Atractivos Turísticos de la ciudad de Chiclayo. • Tradiciones Culturales.	• ¿Qué actividades turísticas conoce en la ciudad de Chiclayo? -Feria en Monsefu - Feria del Niño de Milagro -Festividades Religiosas -Feria del King Kong • ¿Qué atractivos Turísticos conoce en la Ciudad de Chiclayo? -Complejo Arqueológico de Huaca Rajada. -Reserva Ecológica de Chaparri. -Santuario Histórico Bosque de Pomac. -Museo Nacional Sicán. -Museo Arqueológico Bruning -Mercado Artesanal de Monsefu. • ¿Qué tradiciones Chiclayanas conoce? - Fiesta del Señor de los Milagros. - Fiesta San José Obrero. - Capilla del Divino niño del Milagro - Agua Bendita de la Cruz de Motupe - Tradiciones de Reque (Chicha)
	Conservación de Bienes y Servicios Turísticos.	• Importancia de bienes y servicios Turísticos	• ¿Usted cree que es importante conservar los bienes Turísticos mencionados anteriormente? • ¿El servicio de transporte es adecuado para los turistas? • ¿El servicio de Hospedaje es apropiado para los turistas?

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICES	ITEMS
VD= V2 Desarrollo del Turismo sostenible.	Preservación de la biodiversidad.	• Uso Responsable de Pesticidas. • Uso sostenible de los ecosistemas.	• ¿Usted usa pesticidas, con qué frecuencia? • ¿Conoce propuestas para el desarrollo sostenible del ecosistema? - No usar químicos - reutilización de los envases -Moderación la calefacción y el aire acondicionado.
	Generar capacidad de actores en la comunidad.	• Empresas Turísticas • Turistas • Ciudadano de la localidad	• ¿conoce propuestas de integración de Las E° Turísticas, hacia el ciudadano? • ¿Los Turistas conservan el patrimonio Cultural? • ¿El ciudadano de la localidad ayuda a conservar su patrimonio?
	Factores que contribuyan al Turismo.	• Conservación de los Recursos naturales	• ¿De qué manera usted conserva los recursos Turísticos?

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICA	VARIABLES E DIMENSIONES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO
Propuesta de un programa de Conciencia Turística para el desarrollo turístico Sostenible en la ciudad de Chiclayo-2015"	PROBLEMA GENERAL • ¿De qué manera la propuesta de un programa de Conciencia Turística permitirá el desarrollo turístico sostenible en la Ciudad de Chiclayo -2015? PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1.- ¿Cómo influye la conciencia turística en el cuidado del Medio Ambiente y la generación del desarrollo sostenible? 2.- ¿En qué medida los valores culturales aportan al desarrollo de una Conciencia turística que permita un desarrollo sostenible en la ciudad de Chiclayo? 3.- ¿De qué forma la propuesta de un programa de Conciencia Turística influye en la conservación de los bienes y servicios Turísticos?	OBJETIVO GENERAL Determinar como un programa de conciencia turística permitirá el desarrollo turístico sostenible en la ciudad de Chiclayo-2015 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1.-Determinar cómo influye la conciencia turística en el cuidado Ambiental y desarrollo sostenible. 2.-Determinar en qué medida los Valores Culturales aportan al desarrollo del turismo en la Ciudad de Chiclayo. 3.-Determinar cómo influye un programa de Conciencia Turística en la conservación de bienes y servicios Turísticos ubicados en la ciudad de Chiclayo.	HIPÓTESIS GENERAL La propuesta de un programa de conciencia turística permitirá el Desarrollo del turismo sostenible en la Ciudad de Chiclayo. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.-La conciencia turística influye en el cuidado del Medio Ambiente y la generación del desarrollo sostenible. 2.-Los valores culturales aportan medianamente al desarrollo de la Conciencia turística y el desarrollo sostenible. 3.-la propuesta de un programa de Conciencia Turística influye en la conservación de los bienes y servicios Turísticos.	VI= V1 Programa de Conciencia Turística <u>Dimensiones</u> 1.-Estrategia para el cuidado del Medio Ambiente. 2.-Aplicación de los Valores Culturales. 3.-Conservación de Bienes y Servicios Turísticos. VD=V2 Desarrollo del Turismo Sostenible. <u>Dimensiones</u> 1.-Preservación de la biodiversidad. 2.-Generar capacidad de actores en la comunidad. 3.-Factores que contribuyan al Turismo.	No experimental Descriptiva Explicativa correlacional	MÉTODOS: ✓ Análogo ✓ Inferencial ✓ Estadístico TÉCNICAS: DE MUESTREO • Estadística DE RECOLECCIÓN DE DATOS - Encuestas por cuestionario - Encuestas por entrevista - Escala - Fichas	POBLACIÓN 10 Empresas Turísticas MUESTRA TIPO DE MUESTRA Probabilística Aleatoria estratificada

CAPITULO

IV

IV- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN:

4.1.- TIPO DE INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación se encuentra circunscrito dentro del enfoque Cualitativo – Cuantitativa ya que estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, encuestas , en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas.

4.2.- METODO DE INVESTIGACION

Método transversal: Es el diseño de investigación que recolecta datos de un solo momento y en un tiempo único. El propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Diseños transversales descriptivos: son aquellos que tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

4.3.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo corresponde una investigación Aplicativa – Explicativa, ya que en su desarrollo se propone la creación de un programa social para el incremento de turismo sostenible. Los datos y fuentes necesarias serán obtenidos por encuestas.

4.4.- POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1.- POBLACIÓN

Según DICETUR el distrito de Chiclayo es un sector comercial, cuenta con alrededor de 20 agencias de turismo, entre las cuales 10 de ellas son reconocidas por esta entidad como son: TUMI TOURS, BRUNING TRAVEL SERVICE, DOMIRUTH TRAVEL SERVICE, LIZU TOURS, SIPAN TOURS – TOUR OP., REAL AGENTES, MOCHE TOURS, COSTA NORTE, GARZA TRAVEL TOURS, MUNDO TOURS.

4.2.2.-MUESTRA

Debido a que contamos con el total de población a analizar, se procede a realizar los siguientes cálculos para tener una muestra:

1. La confianza, aplicada con la variable “Z”.
2. El error, con su simbología “e”.
3. Las proporciones “p y q”.
4. La población son el símbolo “N”.

Con estos datos ejecutaremos la formula, remplazando los montos adecuados en cada variables para así obtener la muestra

Detallaremos como se encuentra la muestra de los Agentes Turísticos en el distrito de Chiclayo con las aproximaciones de población brindada por DICETUR.

$$Z = 95\%.$$

$$e = 5\%$$

$$p = 0.7.$$

$$q = 0.3$$

$$N = 20.$$

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

Con esta fórmula encontraremos la muestra de los agentes Turísticos, de la siguiente manera:

$$m = \frac{(2.5)^2 * (0.7) * (0.3) * 20}{(2.5)^2 * (0.7) * (0.3) + (0.05)^2 (20 - 1)}$$

$$m = 10$$

4.5.- PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACION

4.5.1.- TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

4.5.1 FICHAJE

Permitió fijar conceptos y datos relevantes, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar, organizar y precisar aspectos importantes considerandos en las diferentes etapas de investigación. Las fichas utilizadas fueron:

- Ficha de resumen: esta ficha fueron utilizadas en la síntesis de conceptos y aportes de diversas fuentes (primaria, secundaria, etc.), para que sean organizadas de manera concisa y de manera pertinente en estas fichas.

En esta técnica se utiliza de manera particular para sintetizar contenido teórico, antecedentes de estudio.

- Fichas textuales: estas fichas sirvió para la transcripción literal de contenido sobre su versión bibliográfica o fuente informativo original.
- Fichas bibliográficas: estas fichas se utilizaron permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recurridas, y que fueron consultadas para llevar un registro de aquellos estudios, aportes y teorías que dieron su aporte científico al presente trabajo de investigación.

4.5.1.2.- INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Una vez efectuada la operacionalización de las variables y he definido los indicadores, se selecciona los instrumentos de recolección de datos para responder las interrogantes planteadas.

Para recoger estos datos he utilizado el instrumento de encuesta, donde se definirá a continuación:

Encuesta.

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos.

En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

Como se observó el concepto de la encuesta, yo he planteado un modelo de encuesta en donde poder llegar a resultados verdaderos sobre la aplicación de un programa de conciencia turística en la ciudad de Chiclayo.

4.6.- TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

ENCUESTA

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos.

En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

4.7.- TECNICAS DE REPRESENTACION DE RESULTADOS

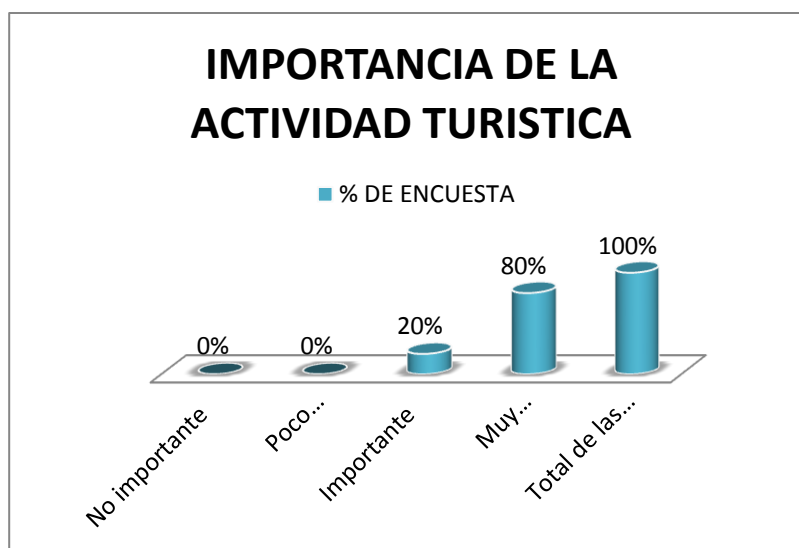
PRESENTACION Y ANALISIS DE DATOS

1.- ¿Para usted cual es la importancia de la actividad turística?

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
No importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Importante	2	20%
Muy importante	8	80%
Total de las encuestas	10	100%

Fuente: Encuesta

Fecha: Septiembre del 2015



Interpretación:

El 80 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo determino que es muy importante la actividad turística en nuestra ciudad para un mejor desarrollo económico, y para el 20% de los Agentes es solo importante ya que el desarrollo económico depende de diversos factores.

2.- La información brindada a los turistas debe ser con:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
Real	1	10%
Oportuna	2	20%
Variada	7	70%
Total de las encuestas	10	100%

Fuente: Encuesta

Fecha: Septiembre del 2015



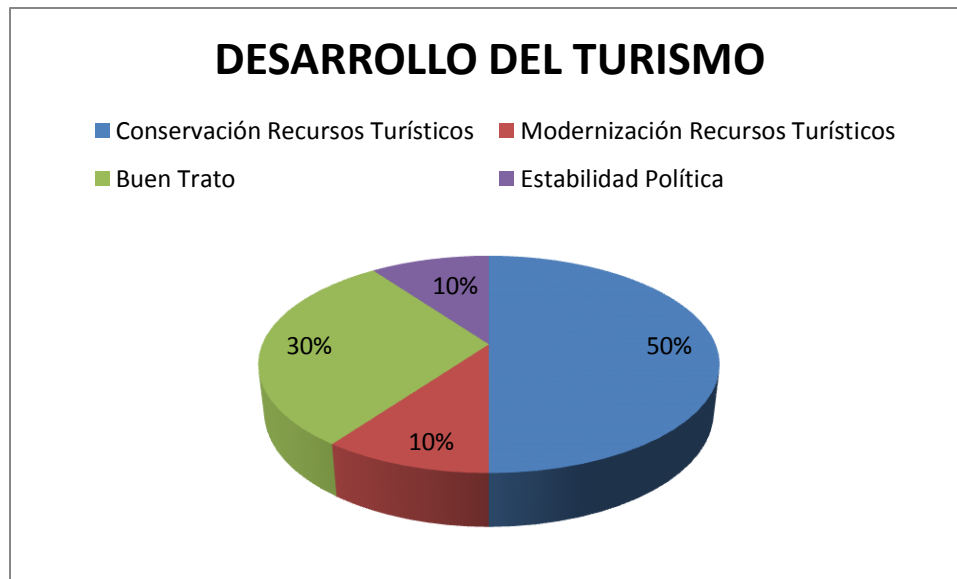
Interpretación:

El 70 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo determino que la información brindada a los turistas debe ser variada es decir esta debe ser real y oportuna, para el 20% de los Agentes es importante que la información sea oportuna y el 10 % opina que la información tiene que ser real.

3.- Cuales son los factores que contribuyan al desarrollo del turismo:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
Conservación Recursos Turísticos	5	50%
Modernización Recursos Turísticos	1	10%
Buen Trato	3	30%
Estabilidad Política	1	10%
Total de las encuestas	10	100%

Fuente: Encuesta
Fecha: Septiembre del 2015



Interpretación:

El 50 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo determino que la conservación de recursos turísticos son los que ayudan a contribuir el desarrollo del turismo sostenible, para el 30% de los Agentes es importante el buen trato hacia el turista, el 10 % de los agentes prefieren la modernización de los Recursos Turísticos y la Estabilidad Política.

4.- Que propuestas utiliza para el desarrollo sostenible del ecosistema:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
No Usar Químicos	4	40%
Reutilización de los envases	6	60%
Modernización Calefacción y Aire acond.	0	0%
Total de las encuestas	10	100%

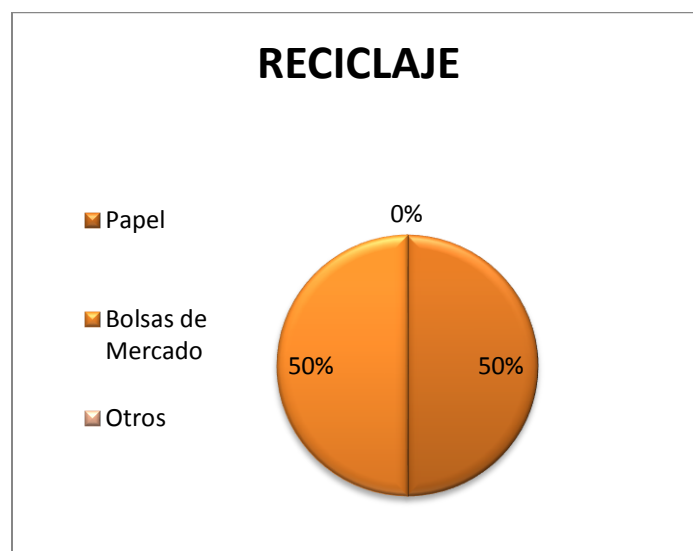


Interpretación:

El 60 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo dijo que reutiliza los envases y que así ayudan a contribuir el desarrollo sostenible del ecosistema, para el 40% de los Agentes es importante no usar productos químicos y ningún agente turístico encuestado utiliza Modernización Calefacción y Aire acondicionado.

5.- Usted recicla:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
Papel	5	50%
Bolsas de Mercado	5	50%
Otros	0	0%
Total de las encuestas	10	100%

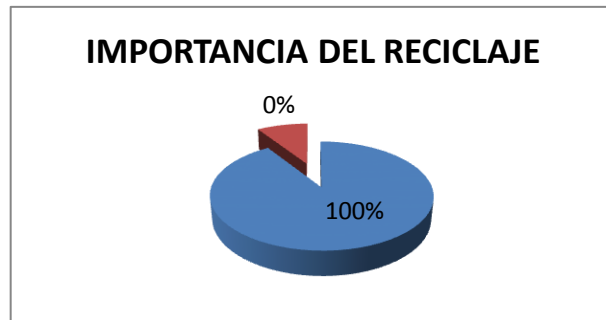


Interpretación:

El 50 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo dijo que reutiliza el papel utilizado en sus oficinas y que así ayudan a contribuir el desarrollo sostenible del ecosistema, para el 50% de los Agentes es importante reciclar los diferentes tipos de bolsas que utilizan para la comercialización ya que esto es lo que más daña al ecosistema.

6.- Cree que es importante reciclar:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
SI	10	100%
NO	0	0%
Total de las encuestas	10	100%



Interpretación:

Para el 100 % de los Agentes Turísticos es de vital importancia reciclar, y así mantener un desarrollo sostenible del ecosistema.

7.- Usted tiene un sistema para ahorra agua:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
SI	2	20%
NO	8	80%
Total de las encuestas	10	100%

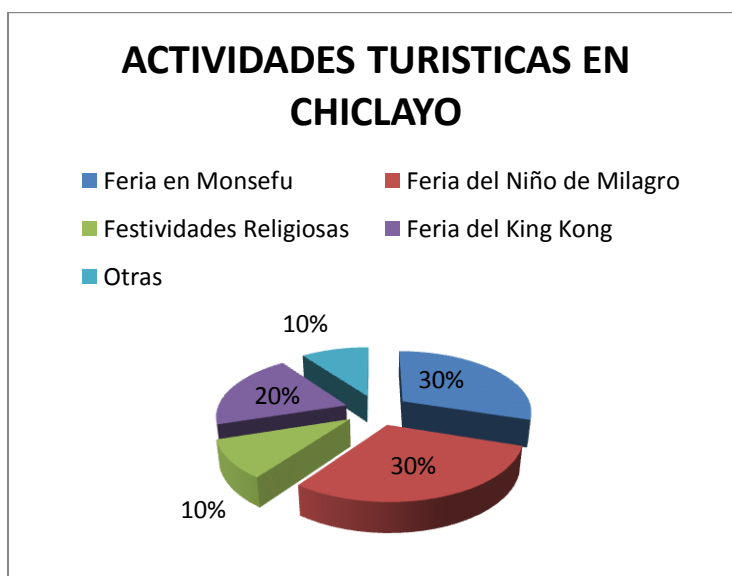


Interpretación:

El 80 % de los Agentes Turísticos no cuentan con ningún sistema de ahorro de agua, mientras en 20 % ahorran y cuidan el agua con sistema tradicionales como arreglando sus caños, teniendo cuidado con la fuga de agua entre otras.

8.- Que actividades turísticas conoce en la ciudad de Chiclayo:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
Feria en Monsefu	3	30%
Feria del Niño de Milagro	3	30%
Festividades Religiosas	1	10%
Feria del King Kong	2	20%
Otras	1	10%
Total de las encuestas	10	100%

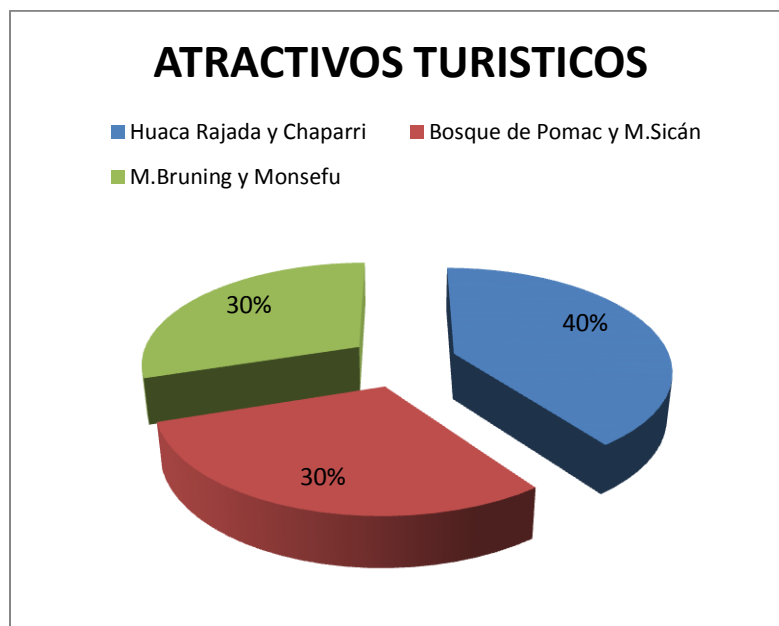


Interpretación:

El 30 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce como principales actividades turísticas en la Ciudad de Chiclayo a la Feria de Monsefu y Niño del Milagro, para el 20% de los Agentes es importante la feria del King Kong que se realiza en Lambayeque y el 10 % tiene conocimiento sobre Festividades Religiosas y otras.

9.- Que Atractivos Turísticos conoce en la ciudad de Chiclayo:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
Huaca Rajada y Chaparri	4	40%
Bosque de Pomac y M.Sicán	3	30%
M.Bruning y Monsefu	3	30%
Total de las encuestas	10	100%



Interpretación:

El 40 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce como principales Atractivos turísticos en la Ciudad de Chiclayo al Complejo Arqueológico de Huaca Rajada y Reserva Ecológica de Chaparri, para el 30% de los Agentes es importante el Santuario Histórico Bosque de Pomac y Museo Nacional Sicán, Museo Arqueológico Bruning y Mercado Artesanal de Monsefu. .

10.- Que tradiciones Chiclayanas conoce:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
Fiesta Señor Milagro y S.J.Obrero	4	40%
Niño del Milagro y Cruz de Motupe	5	50%
Tradiciones Reque (Chicha)	1	10%
Total de las encuestas	10	100%



Interpretación:

El 50 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce como principales Tradiciones turísticas en la Ciudad de Chiclayo a la Capilla del Divino niño del Milagro y Cruz de Motupe, para el 40% de los Agentes es importante la Fiesta del Señor de los Milagros y fiesta de San José Obrero, y el 10 % conoce la tradiciones de Reque (Chicha).

11.- Usted cree que es importante conservar los bienes turísticos mencionados anteriormente:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
SI	10	100%
NO	0	0%
Total de las encuestas	10	100%

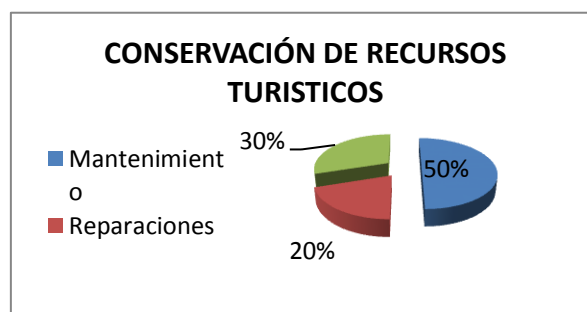


Interpretación:

El 100 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce que es importante conservar los bienes turísticos.

12.- De qué manera usted conserva los recursos Turísticos:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
Mantenimiento	5	50%
Reparaciones	2	20%
Otros	3	30%
Total de las encuestas	10	100%

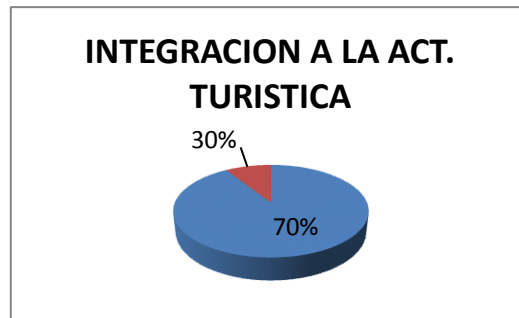


Interpretación:

El 50 % de las 10 Agencias turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo opinan que se conservan los recursos a base de mantenimiento, el 20 % de los agentes opina que con reparaciones se conservan los recursos turísticos y el 30 % utiliza otras formas para conservar los recursos.

13.- Su empresa tiene propuestas de integración hacia el ciudadano en la actividad turística:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
SI	3	30%
NO	7	70%
Total de las encuestas	10	100%



Interpretación:

El 70 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce que no cuenta con propuestas de integración hacia el ciudadano, para el 30% de los Agentes es importante contar una propuesta que integre al ciudadano en la actividad Turística.

14.- El ciudadano de la localidad ayuda a conservar su patrimonio

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
SI	4	40%
NO	6	60%
Total de las encuestas	10	100%

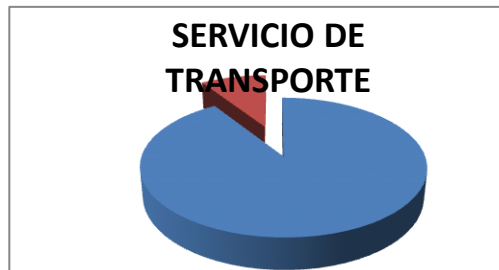


Interpretación:

El 40 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce que el ciudadano de la localidad ayuda a conservar su patrimonio, para el 60% de los Agentes opinan que el ciudadano no ayuda a conservar su patrimonio.

15.- Usted cree que el servicio que brinda de transporte es adecuado para los turistas:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
SI	8	80%
NO	2	20%
Total de las encuestas	10	100%

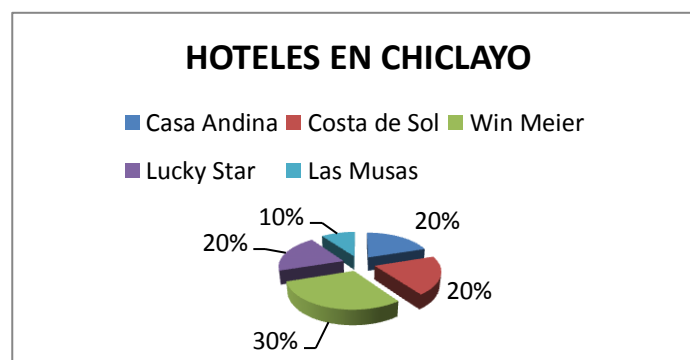


Interpretación:

El 80 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce que el servicio de transporte que brinda a los turistas es adecuado, el 20% de los Agentes Turísticos no brinda este servicio.

16.- ¿Que Hoteles conoce usted en la ciudad de Chiclayo?

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
Casa Andina	2	20%
Costa de Sol	2	20%
Win Meier	3	30%
Lucky Star	2	20%
Las Musas	1	10%
Total de las encuestas	10	100%

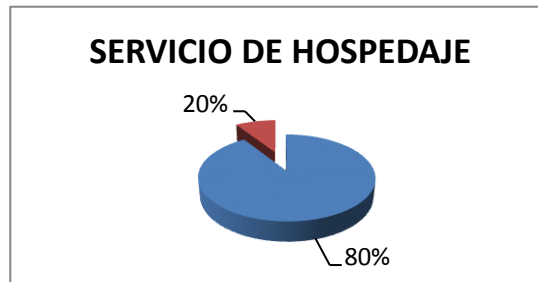


Interpretación:

El 30 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce al Win Meier como principal hotel, el 20% reconoce a Lucky Star, Costa del Sol, Casa Andina y el 10 % otros.

17.- Usted cree que el servicio de hospedaje que brinda su empresa es apropiado para los turistas:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
SI	8	80%
NO	2	20%
Total de las encuestas	10	100%

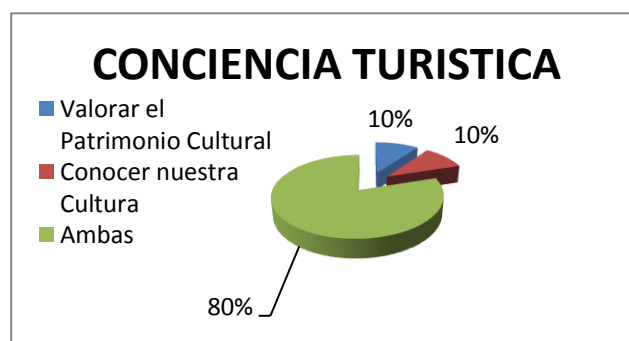


Interpretación:

El 80 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo reconoce que el servicio que brinda de hospedaje en su empresa es apropiado y , para el 20% de los Agentes no cuenta con este servicio.

18.- Para usted que es conciencia Turística:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
Valorar el Patrimonio Cultural	1	10%
Conocer nuestra Cultura	1	10%
Ambas	8	80%
Total de las encuestas	10	100%



Interpretación:

Para el 80 % de los Agentes turísticos definen la conciencia Turística como el Valor Patrimonial y conocer nuestra cultura, y para el 10 % Valor Patrimonial y Cultura.

19.- Usted cree que un Programa de Conciencia Turística ayudara a incrementar el turismo sostenible en Chiclayo:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
SI	10	100%
NO	0	0%
Total de las encuestas	10	100%

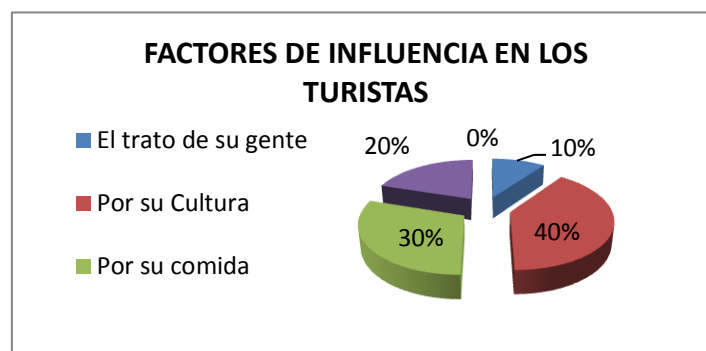


Interpretación:

El 100 % de los Agentes Turísticos cree que un Programa de Conciencia Turística, ayudara a incrementar el Turismo sostenible en la ciudad de Chiclayo.

20.- Según la percepción de su empresa cuáles son los factores que influyen para la visita del turista:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
El trato de su gente	1	10%
Por su Cultura	4	40%
Por su comida	3	30%
Por sus Recursos Naturales	2	20%
Otros	0	0%
Total de las encuestas	10	100%

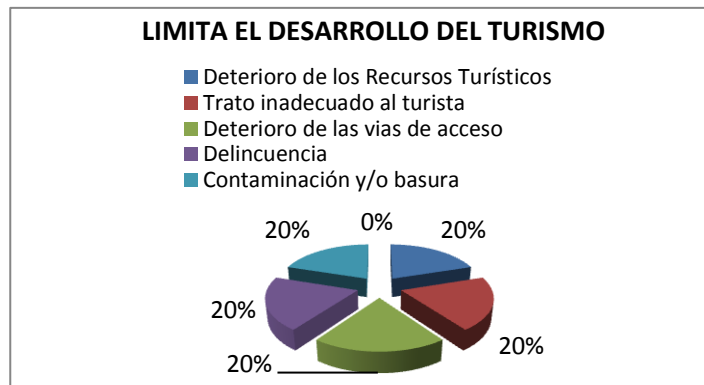


Interpretación:

Según los Agentes Turísticos los factores que influyen en la visita de los turistas en un 40% por su Cultura, 30% Comida, 20% Recursos Naturales, y el 10 % el trato de su gente.

21.- Según su perspectiva empresarial qué factores frenan el desarrollo del turismo:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
Deterioro de los Recursos Turísticos	2	20%
Trato inadecuado al turista	2	20%
Deterioro de las vías de acceso	2	20%
Delincuencia	2	20%
Contaminación y/o basura	2	20%
Inestabilidad Política	0	0%
Total de las encuestas	10	100%



Interpretación:

El 100% de los Agentes Turísticos opinan que los factores frenan el desarrollo del turismo son Deterioro de los recursos turísticos, Trato inadecuado al turista, Deterioro de las vías de acceso, Delincuencia, Contaminación y/o basura, Inestabilidad política.

22.- Según su criterio conoce un programa de Turismo Sostenible en Chiclayo:

RESPUESTAS	TOTAL DE ENCUESTA	% DE ENCUESTA
SI	1	10%
NO	9	90%
Total de las encuestas	10	100%



Interpretación:

El 90 % de los Agentes Turísticos en la ciudad de Chiclayo no conoce programas de Turismo sostenible y el 10 % si tiene conocimiento de un programa.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el proceso de encuestas a los Agentes Turísticos de la ciudad de Chiclayo y haber elaborado de forma detallada los resultados obtenidos, he llegado a la conclusión que el resultado obtenido de las 10 empresas turísticas nos da a conocer lo siguiente:

- El 80 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo determino que es muy importante la actividad turística en nuestra ciudad para un mejor desarrollo económico, y para el 20% de los Agentes es solo importante ya que el desarrollo económico depende de diversos factores.
- El 70 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo determino que la información brindada a los turistas debe ser variada es decir esta debe ser real y oportuna, para el 20% de los Agentes es importante que la información sea oportuna y el 10 % opina que la información tiene que ser real.
- El 50 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo determino que la conservación de recursos turísticos son los que ayudan a contribuir el desarrollo del turismo sostenible, para el 30% de los Agentes es importante el buen trato hacia el turista, el 10 % de los agentes prefieren la modernización de los Recursos Turísticos y la Estabilidad Política.
- El 50 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo dijo que reutiliza el papel utilizado en sus oficinas y que así ayudan a contribuir el desarrollo sostenible del ecosistema, para el 50% de los Agentes es importante reciclar los diferentes tipos de bolsas que utilizan para la comercialización ya que esto es lo que más daña al ecosistema.
- Para el 100 % de los Agentes Turísticos es de vital importancia reciclar, y así mantener un desarrollo sostenible del ecosistema.
- El 80 % de los Agentes Turísticos no cuentan con ningún sistema de ahorro de agua, mientras en 20 % ahorran y cuidan el agua con sistema tradicionales como arreglando sus caños, teniendo cuidado con la fuga de agua entre otras.
- El 40 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce como principales Atractivos turísticos en la Ciudad de Chiclayo al Complejo Arqueológico de Huaca Rajada y Reserva Ecológica de Chaparri, para

el 30% de los Agentes es importante el Santuario Histórico Bosque de Pomac y Museo Nacional Sicán ,Museo Arqueológico Bruning y Mercado Artesanal de Monsefu.

- El 100 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce que es importante conservar los bienes turísticos.
- El 50 % de las 10 Agencias turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo opinan que se conservan los recursos a base de mantenimiento, el 20 % de los agentes opina que con reparaciones se conservan los recursos turísticos y el 30 % utiliza otras formas para conservar los recursos.
- El 70 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce que no cuenta con propuestas de integración hacia el ciudadano, para el 30% de los Agentes es importante contar una propuesta que integre al ciudadano en la actividad Turística.
- El 30 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo conoce al Win Meier como principal hotel, el 20% reconoce a Lucky Star, Costa del Sol, Casa Andina y el 10 % otros.
- El 80 % de las 10 Agencias Turísticas encuestadas en la ciudad de Chiclayo reconoce que el servicio que brinda de hospedaje en su empresa es apropiado y , para el 30% de los Agentes no cuenta con este servicio.
- Para el 80 % de los Agentes turísticos definen la conciencia Turística como el Valor Patrimonial y conocer nuestra cultura, y para el 10 % Valor Patrimonial y Cultura.
- El 100 % de los Agentes Turísticos cree que un Programa de Conciencia Turística, ayudara a incrementar el Turismo sostenible en la ciudad de Chiclayo.
- Según los Agentes Turísticos los factores que influyen en la visita de los turistas en un 40% por su Cultura, 30% Comida, 20% Recursos Naturales, y el 10 % el trato de su gente.
- El 100% de los Agentes Turísticos opinan que los factores frenan el desarrollo del turismo son Deterioro de los recursos turísticos, Trato inadecuado al turista, Deterioro de las vías de acceso, Delincuencia, Contaminación y/o basura, Inestabilidad política.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones que obtuve, se observó que Los Agentes Turísticos no llevan una gestión adecuada para el incremento de un desarrollo de Turismo Sostenible, por tal motivo elabore unas recomendaciones como alternativa para su crecimiento y desarrollo.

- Implementación de programas que detallen la actividad Turística.
- Tomar mayor atención a las inquietudes de los Turistas en cuanto al conocimiento de la cultura.
- Creación de normas para la conservación de recursos turísticos.
- Reutilizar materia para un desarrollo sostenible en el ecosistema
- Fomentar el reciclaje a nivel de empresas y familias
- Utilizar sistemas de ahorro de energía y agua para mantener el ecosistema.
- Implementar programas para conocimiento de los atractivos turísticos.
- Conservar los bienes y servicios turísticos
- Implementar el servicio de hospedaje
- Mejorar el servicio de transporte.
- Establecer un programa de interacción entre el ciudadano y la actividad turística mejoran así su conciencia turística.
- Tratar de reducir los factores que frenan el desarrollo turístico sostenible.

BIBLIOGRAFIA

Arris. (1991). *Turismo y Desarrollo*.

Balbuena. (2002). *Conocimiento, Cultura y conciencia*.

Catalunya, T. (s.f.). universidaddes politecnicas discapacidad y empleo. Recuperado el 2015, de upc.edu:
<http://www.upc.edu/ude/particulares/informacion/informacion-generica-sobre-discapacidad/el-concepto-de-minusvalia-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud>

Bronfenbrenner. (1998). *Teoria de los Sistemas Ecologicos*.

Bruntland. (1987). *Desarrollo Sostenible*.

Blanco, I., & Dupuy, D. (octubre de 1996). biblioteca de la universidad catolica andres bello. Recuperado el 2015, de www.biblioteca2.ucab.edu.ve:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAL8110.pdf>

Buchholz. (1993). *Proteccion Ambiental*.

Campos. (2002). *Turismo en Castilla*.

Cebrian. (2008). *Sostenibilidad del Turismo*.

Coase, P. y. (2010). *Desarrollo de la sociedad*.

Colon. (1993). *Diagnostico Turistico*.

Mojena, M. L. (2014). getiopolis. Recuperado el 2015, de [gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com):
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/estrategia-de-capacitacion-para-desarrollar-competencias-laborales.htm>

Correia. (2006). *Patrimonio Cultural*.

Flores. (1996). *Turismo Cultural*.

García, B. (2004). *Factores Culturales*.

Gonzales, I. (2006). *Conservacion de Bienes Culturales*.

Hevia, R. (1998). *Valores Culturales y Medios*.

Hofstede. (2001). *Cultura*.

Inkeles, L. (19696). *Las Culturas*.

scientific electronic library online. (2008). Recuperado el 2015, de scielo venezuela:
http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842008000300006&script=sci_arttext

Ishuiza, F. y. (2007). *Conciencia Turistica y su Contribucion al Desarrollo Turistico*. San Martin.

Jimenez, L. (2000).

Luis, J. H. (2000). *Sostenibilidad como Proceso de Equilibrio Dinámico*.

Luis, M. M. (2012). *Desarrollo de la empresa Turistica* . Caracas.

Manuel, S. (2012). *Valores Culturales*.

Melendez, R. (2001). *Medio Ambiente y Comercio*.

Melendez, R. (2001). *Medio Ambiente y Comercio*.

Mieres. (2002).

toscana.edu. (s.f.). Recuperado el 2015, de toscana.edu:
http://www.toscana.edu.co/cms/images/cms/2c0afe_Pb3jq1Oz.pdf

Mieres. (2002). *Turismo internacional*.

Miralbell. (2010). *Barreras para la Planificación*.

Noruega. (2005). *TURISMO*.

O.M.T. (1998).

Perez. (2009). *Conocimiento, cultura y conciencia del Turismo*.

Ramirez, B. (2013). *Analisis de impacto socio Economico*.

Senlle, A. (2001). *Liderazgo para el Desarrollo Sostenible*.

Sosa. (2004). *Turismo Sostenible*.

Turiso, O. M. (1998).

ANEXOS



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES INFORMATICA Y SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN



El objetivo es recopilar información sobre la Conciencia Turística en los Agentes Turísticos de la ciudad de Chiclayo.

Instrucciones.

Sr. (a), solicito su participación, desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz, marcando con (x) la respuesta que usted considere conveniente.

1.- ¿Para usted cual es la importancia de la actividad turística?

- a) No importante
- b) Poco importante
- c) Importante
- d) Muy importante

2.- La información brindada a los turistas debe ser con:

- a) Real
- b) Oportuna
- c) Variada

3.- ¿Cuáles son los factores que contribuyen al desarrollo del turismo?

- a) Adecuada conservación de los recursos turísticos
- b) Modernización de los recursos Turísticos
- c) Buen trato
- d) Estabilidad Política.

4.- ¿Que propuestas utiliza para el desarrollo sostenible del ecosistema?

- a) No usar químicos
- b) reutilización de los envases
- c) Moderación la calefacción y el aire acondicionado.

5.- ¿Usted recicla?

- a) Papel
- b) Bolsas del Mercado
- c) Otros: _____

6.- ¿Usted cree que es importante el reciclaje?

- a) Si
- b) No

Por qué: _____

7.- ¿Usted tiene un sistema para ahorrar agua?

- a) Si
- b) No

Cual: _____

8.- ¿Qué actividades turísticas conoce en la ciudad de Chiclayo?

- a) Feria en Monsefu
- b) Feria del Niño de Milagro
- c) Festividades Religiosas
- d) Feria del King Kong
- e) Otros: _____

9.- ¿Qué atractivos Turísticos conoce en la Ciudad de Chiclayo?

- a) Complejo Arqueológico de Huaca Rajada y Reserva Ecológica de Chaparri.
- b) Santuario Histórico Bosque de Pomac y Museo Nacional Sicán.
- c) Museo Arqueológico Bruning y Mercado Artesanal de Monsefu.

10.- ¿Que tradiciones chiclayanas conoce?

- a) Fiesta del Señor de los Milagros y Fiesta San José Obrero.
- b) Capilla del Divino niño del Milagro y Agua Bendita de la Cruz de Motupe
- c) Tradiciones de Reque (Chicha)

11.- ¿Usted cree que es importante conservar los bienes turísticos mencionados anteriormente?

- a) Si b) No

Por qué: _____

12.- ¿De qué manera usted conserva los recursos Turísticos?

a) con mantenimiento

b) Reparaciones

c) otros: _____

13.- ¿Su empresa tiene propuestas de integración hacia el ciudadano en la actividad turística?

- a) Si b) No

Por qué: _____

14.- ¿El ciudadano de la localidad ayuda a conservar su patrimonio?

- a) Si b) No

15.- ¿Usted cree que el servicio que brinda de transporte es adecuado para los turistas?

- a) Si b) No

Por qué: _____

16.- ¿Que Hoteles conoce usted en la ciudad de Chiclayo?

a) Casa Andina

b) Costa del Sol

c) Win Meier

d) Lcky Star

e) Las Musas

f) Otros: _____

17.- ¿Usted cree que el servicio de hospedaje que brinda su empresa es apropiado para los turistas?

- a) Si b) No

Por qué: _____

18.- ¿Para usted que es conciencia Turística?

a) Valorar el Patrimonio Cultural.

b) Conocer nuestra cultura

c) Ambas

19.- ¿Usted cree que un Programa de Conciencia Turística ayudara a incrementar el turismo sostenible en Chiclayo?

- a) Si b) No

Por qué: _____

20.- ¿Según la percepción de su empresa cuáles son los factores que influyen para la visita del turista?

a. El trato de su gente

b. Por su cultura

c. Por su comida

d. Por sus recursos naturales

e. Otros: _____

21.- ¿Según su perspectiva empresarial qué factores frenan el desarrollo del turismo?

a. Deterioro de los recursos turísticos

b. Trato inadecuado al turista

c. Deterioro de las vías de acceso

d. Delincuencia

e. Contaminación y/o basura

f. Inestabilidad política

22.- ¿Según su criterio conoce un programa de Turismo Sostenible en la ciudad de Chiclayo?

- a) Si b) No

Por qué: _____

