



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y
NEGOCIOS**

TESIS

**PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN COMO
PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA
CULTURA TURÍSTICA EN LOS POBLADORES DEL
DISTRITO DE LAMBAYEQUE**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN TURISMO Y NEGOCIOS**

Autor:

Bach. Fiestas Llenque Jessica Cristina

ID ORCID: 0000-0002-5518-1510

Asesor:

Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar

ID ORCID: 0000-0002-0815-6443

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

Aprobación del jurado

**PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN COMO PROPUESTA DE
FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA EN LOS POBLADORES
DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE**

Dr. Hugo Redib Espinoza Rodríguez

Presidente de jurado

Mg. Cinthy Catheryne Espinoza Requejo

Secretario (a) de jurado

Mg. Cilenny Cayotopa Ylatoma

Vocal / Asesor de jurado

DEDICATORIA

A DIOS Y A NUESTRA MADRE LA VIRGEN MARÍA

Por haberme brindado salud, y esa fortaleza en la perseverancia para poder culminar esta investigación

A MIS PADRES, HERMANA Y HERMANOS

Quienes siempre me han manifestado su apoyo, su paciencia, y me han ayudado con sus consejos, y sacrificios a seguir adelante para poder culminar mis estudios.

Y a las personas que me ayudaron para poder realizar esta investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a nuestra madre la Virgen María por haber iluminado mi camino, por la salud que me brinda, por darme sabiduría para poder culminar mis estudios y además por haber puesto en mi camino a personas que me ayudan a crecer de manera espiritual, personal y profesional; y por todas las bendiciones que me brinda todos los días.

A mis Padres. Hermana y Hermanos, por su apoyo absoluto, consejos, paciencia, su tiempo, por los sacrificios que fueron muchos para poder estudiar, y de manera especial por haberme inculcado valores.

A la Universidad Señor de Sipán, por sus docentes que me ayudaron con su tiempo y me brindaron ayuda en la validación de los instrumentos, y porque me ayudaron en mi formación académica durante los años que estuve en la Universidad.

A los jóvenes del distrito de Lambayeque, por su ayuda y predisposición para que respondan las preguntas de uno de los instrumentos; también de manera especial a la Srta. Lorena Granados encargada de la Subgerencia de Promoción y Desarrollo Turístico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, que me brindo su tiempo y apoyo para la entrevista que se le realizo.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer un programa de sensibilización como propuesta de fortalecimiento de la Cultura Turística en los pobladores del Distrito de Lambayeque. La metodología de la investigación es de enfoque mixto, de tipo Descriptivo – Proyectivo y diseño no experimental transversal, la población total fue de 6337, siendo el muestreo probabilístico aleatorio simple conformada por 102 jóvenes de 15 a 19 años.

La técnica que se utilizó para medir la variable dependiente CT fue la encuesta dirigida a los jóvenes y la entrevista a la autoridad encargada de la oficina de la SGPDT del Distrito de Lambayeque, la validez se realizó a través de juicios de expertos tanto para la validación de los instrumentos como para la propuesta, para el procesamiento de datos se utilizó como herramienta de análisis el software estadístico SPSS V.25.

Los resultados de la variable CT respecto a la dimensión cognitiva se considerando que la mayoría desconoce de su cultura y son indiferentes, la dimensión actitudinal fue de un nivel medio 68,6%, nivel bajo 22,5% y nivel alto 8,8% y la dimensión comportamental nivel medio 48%, nivel bajo 36,3% y nivel alto 15.7%. Y respecto a la entrevista dirigida a la autoridad, considera que es importante un PS para fortalecer la CT en los jóvenes.

Se concluye, que la Municipalidad de Lambayeque debería de ejecutar este programa de sensibilización para fortalecer la CT de los jóvenes no solo de los que se encuentran en centros de estudio sino para todos.

PALABRAS CLAVES

CT – Cultura Turística, SGPDT – Subgerencia de Promoción y Desarrollo Turístico, CT – Conciencia Turística

ABSTRACT

The present research aims to propose an awareness program as a proposal to strengthen the Tourist Culture in the inhabitants of the Lambayeque District. The research methodology is of a mixed approach, Descriptive - Projective type and non-experimental cross-sectional design, the total population was 6337, being the simple random probabilistic sampling made up of 102 young people aged 15 to 19 years.

The technique used to measure the dependent variable TC was the survey directed at young people and the interview with the authority in charge of the SGPDT office of the Lambayeque District, the validity was carried out through expert judgments both for the validation of the instruments as for the proposal, for data processing the statistical software SPSS V.25 was used as an analysis tool.

The results of the TC variable regarding the cognitive dimension, considering that the majority are unaware of their culture and are indifferent, the attitudinal dimension was of a medium level 68.6%, low level 22.5% and high level 8.8% and the behavioral dimension medium level 48%, low level 36.3% and high level 15.7%. And regarding the interview addressed to the authority, she considers that a SP is important to strengthen TC in young people.

It is concluded that the Municipality of Lambayeque should execute this sensitization program to strengthen the TC of young people, not only those who are in study centers but also for all.

KEYWORDS

CT - Tourist Culture, SGPDT - Submanagement for Tourism Promotion and Development, CT - Tourist Awareness

INDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN	V
PALABRAS CLAVES	V
ABSTRACT	VI
KEYWORDS	VI
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.1.1. Contexto Internacional.....	13
1.1.2. Contexto Nacional	15
1.1.3. Contexto Regional	17
1.2. Trabajos previos.....	20
1.2.1. Contexto Internacional.....	20
1.2.2. Contexto Nacional	24
1.2.3. Contexto Regional	27
1.3. Teorías relacionadas al tema	31
1.3.1. Concepto de Turismo	31
1.3.2. Concepto de Cultura Turística	31
1.3.3. Principios de la Cultura Turística	32
1.3.4. Tipos y características de la Cultura Turística	33
1.3.5. Dimensiones e indicadores de la Cultura Turística.....	33
1.3.6. Concepto de Programa de Sensibilización	35
1.3.7. Pasos para poner en marcha la Sensibilización	35
1.3.8. Concepto de Conciencia Turística	36
1.3.9. Concepto de Programa de Conciencia Turística	36
1.4. Formulación del Problema	37
1.5. Justificación e importancia del estudio	37
1.5.1. Justificación Teórica	37
1.5.2. Justificación Metodológica.....	38
1.5.3. Justificación Social	38
1.6. Hipótesis	38

1.7. Objetivos	39
1.7.1. Objetivo general.....	39
1.7.2. Objetivos Específicos	39
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	40
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	40
2.1.1. Tipo de investigación	40
2.1.2. Diseño de investigación.....	40
2.2. Población y muestra.....	41
2.2.1. Población.....	41
2.2.2. Muestra.....	41
2.3. Variables, Operacionalización.....	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.4.1. Técnicas	45
2.4.2. Instrumento.....	45
2.4.3. Validez y confiabilidad	46
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	46
2.6. Aspectos éticos	46
2.7. Criterios de Rigor Científico	47
III. RESULTADOS	49
3.1. Tablas y Figuras.....	49
3.2. Discusión de Resultados.....	73
3.3. Aporte científico	79
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
4.1. Conclusiones.....	99
4.2. Recomendaciones.....	100
REFERENCIAS.....	101
ANEXOS	109

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género	49
Tabla 2: Edad.....	50
Tabla 3: Grado de Instrucción	51
Tabla 4: ¿Qué entiendes por Cultura Turística?.....	52
Tabla 5: ¿Sabes a que cultura pertenece el Tumi de Lambayeque?	54
Tabla 6: ¿Sabes cuál es el impacto negativo más significativo que trae el Turismo?	55
Tabla 7: ¿Cuál cree que sea el problema que impide desarrollar el turismo en su localidad?	56
Tabla 8: ¿Cree que la Municipalidad está realizando gestiones de turismo?.....	58
Tabla 9: ¿Tengo interés en saber de los problemas de mi localidad?	59
Tabla 10: ¿Considero que tengo habilidades para ayudar a solucionar problemas de mi localidad?	60
Tabla 11: ¿Si encuentras a un visitante desorientado o perdido, lo ayudarías? ..	61
Tabla 12: ¿Considero que una actitud positiva y un buen trato al visitante, me garantiza que se irá satisfecho y regresará?.....	62
Tabla 13: ¿Si tuvieras un negocio y llega un visitante, le cobrarías de más, porque sabes que él no sabe los precios exactos?.....	63
Tabla 14: ¿Si vez que a un visitante se le cae un billete de su bolsillo en la calle, lo recoges y se lo devuelves?	64
Tabla 15: SUMA_DIMENSIÓN2: ACTITUDINAL (Agrupada)	66
Tabla 16: ¿Promuevo en mi comunidad la práctica del buen trato a los visitantes? 67	
Tabla 17: ¿He participado en alguna ocasión de capacitaciones que ayudan a fortalecer la cultura turística con mi comunidad?	68
Tabla 18: ¿Participaría en programas de sensibilización como fortalecimiento de la cultura turística en el Distrito de Lambayeque?.....	69

Tabla 19: ¿Considero que al comentar a mis amigos y familiares que estoy participando en algunas mejoras para fortalecer la cultura turística en la comunidad, estoy inculcando su participación?	70
Tabla 20: SUMA_DIMENSIÓN COMPORTAMENTAL (Agrupada).....	72

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género	49
Figura 2: Edad.....	50
Figura 3: Grado de Instrucción	51
Figura 4: ¿Qué entiendes por Cultura Turística?	53
Figura 5: ¿Sabes a que cultura pertenece el Tumi de Lambayeque?	54
Figura 6: ¿Sabes cuál es el impacto negativo más significativo que trae el Turismo?	55
Figura 7: ¿Cuál cree que sea el problema que impide desarrollar el turismo en su localidad?	57
Figura 8: ¿Cree que la Municipalidad está realizando gestiones de turismo?	58
Figura 9: ¿Tengo interés en saber de los problemas de mi localidad?	59
Figura 10: ¿Considero que tengo habilidades para ayudar a solucionar problemas de mi localidad?	60
Figura 11: ¿Si encuentras a un visitante desorientado o perdido, lo ayudarías? .	61
Tabla 12: ¿Considero que una actitud positiva y un buen trato al visitante, me garantiza que se irá satisfecho y regresará?	62
Figura 12: ¿Considero que una actitud positiva y un buen trato al visitante, me garantiza que se irá satisfecho y regresará?	62
Figura 13: ¿Si tuvieras un negocio y llega un visitante, le cobrarías de más, porque sabes que él no sabe los precios exactos?	63
Figura 14: ¿Si vez que a un visitante se le cae un billete de su bolsillo en la calle, lo recoges y se lo devuelves?	65
Figura 15: SUMA_DIMENSIÓN2 (Agrupada).....	66
Figura 16: ¿Promuevo en mi comunidad la práctica del buen trato a los visitantes?	67
Figura 17: ¿He participado en alguna ocasión de capacitaciones que ayudan a fortalecer la cultura turística con mi comunidad?	68

Figura 18: ¿Participaría en programas de sensibilización como fortalecimiento de la cultura turística en el Distrito de Lambayeque?.....	69
Figura 19: ¿Considero que al comentar a mis amigos y familiares que estoy participando en algunas mejoras para fortalecer la cultura turística en la comunidad, estoy inculcando su participación?	71
Tabla 20: SUMA_DIMENSIÓN COMPORTAMENTAL (Agrupada).....	72

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Conforme transcurre el tiempo, el turismo ha ido evolucionando de manera continua y diversificada, posicionándose como uno de los sectores económicos más prósperos y con mayor dinamismo en el mundo. Así pues, el turismo se ha posicionado como la tercera actividad económica más importante a nivel mundial, después del sector químico y de hidrocarburos (OMT,2018): representando una oportunidad de crecimiento y desarrollo para numerosos países emergentes, en términos económicos, calidad de vida y empleo. Esto quiere decir que la actividad turística favorece a la economía de un determinado país o localidad gracias a su efecto multiplicador, desencadenando la producción de bienes y servicios, de manera que impulsa el emprendimiento de negocios, la planificación del destino, la actividad y actitud positiva frente al turista, entre otras acciones a favor del entorno turístico.

1.1.1. Contexto Internacional

Sin embargo, a nivel internacional se han suscitado comportamientos no favorables para el turismo, como es el caso de una turista argentina de 40 años de edad que viajó a una playa de Costa Rica en Centroamérica, pero en lugar de disfrutar de su viaje vivió una pesadilla porque cuando regresaba caminando al resort donde se hospedaba fue asaltada y violada por un poblador que tenía antecedentes policiales; pero ese no fue el único problema, ya que durante esos días hubo más denuncias sobre el mismo caso. La mayoría de noticias eran de personas que habían emprendido su viaje de manera individual y fueron atacadas en el mismo lugar. Con ello se demuestra la falta de responsabilidad de las autoridades y de la población, ya que ellos también deben cuidar y velar por el turista, por ejemplo: organizando juntas vecinales; creando con ello seguridad y protección a los visitantes. (Badaloni, 2019)

Y sin duda, el país más frecuentado del mundo es Francia y su ciudad ícono corresponde a París, a pesar de ello, este destino al igual que en otros, se percibe una serie de maltratos a los turistas que se manifiesta a través de robos, baja

capacidad instalada de baños públicos, intolerancia turística de los mismos parisinos, desplante y maltrato de los vendedores, altas tasas de cobranza, colas de espera, otros. Esto evidencia que, los residentes carecen de actitudes positivas como la hospitalidad debido a la saturación del destino. Sin embargo, la Federación Nacional de Guías, Intérpretes y Conferencistas han tomado la iniciativa de reunir 650 agentes, quienes son los responsables de asistir e informar a los turistas en diferentes partes de la ciudad (Aeropuertos, estaciones, vías más transitadas, etc.), en vista que la Alcaldía no asume las medidas correspondientes. (France24, 2019)

Además, de ello esta vez se trata de dos jóvenes que llegaron en bus a esta ciudad de Cartagena, los dos se conocieron durante el viaje, pero al querer realizar una llamada, ambos encargaron sus pertenencias a dos jóvenes aparentemente de nacionalidad venezolana, pero cuando ellos se fueron a recoger sus cosas ya los jóvenes no estaban, los turistas decidieron salir del terminal de transportes a buscarlos, luego aparecieron pero no les devolvieron lo que les habían encargado más bien los amenazaron con cuchillos, al varón lo tiraron y a la mujer la violaron. Pero los delincuentes a pesar de ello le quitaron sus prendas. Las policías del lugar ya habían encontrado desnudos a los turistas. Esto demuestra que muchas veces los turistas confían en las personas, pero a la vez hay que tener mucho cuidado, ya que actualmente son casos repetitivos en lugares turísticos. (Infobae, 2019).

Incluso, Cartagena no está libre de comportamientos perjudiciales hacia los turistas y lo demuestra el estudio realizado por unos jóvenes de la Universidad de Cartagena, donde revelan la insatisfacción de turistas que arribaron a esta Ciudad con la finalidad de pasear y conocer nuevos lugares, pero se llevaron una mala imagen del país, ya que el 66% de los entrevistados, denunciaron que recibieron un mal servicio por parte de los comerciantes locales y que, además, sintieron abuso en las playas de la Ciudad Heroica, en los precios de transporte, restaurantes y hoteles. Por lo que evidencia que los pobladores y empresas privadas no tratan adecuadamente al turista. Sin embargo, este estudio se ejecutó con el fin de sensibilizar y crear una política pública para la protección del turismo, y debe disponer de comisiones de vigilancia, control en el comercio con el apoyo de las empresas privadas y debe estar conformada por profesionales de la misma ciudad. (Montaño, 2018)

Pero, durante el último Informe transmitido por el Foro Económico Mundial referente al Índice de Competitividad en Viajes y Turismo (TeleSUR, 2018), Japón lidera la posición del continente asiático y es el cuarto mejor, internacionalmente. No obstante, Tokio no es ajeno a esta realidad, pues los visitantes se quejan de la mordacidad de los conductores y la nula asistencia de los transeúntes cuando se pierden o buscan una dirección. También es frecuente los fraudes por la contratación de servicio de taxis por aplicativos, aparte de que los conductores no dominan idiomas para entablar una comunicación efectiva con el turista; los residentes todavía no asumen el rol protagónico que ejercen en la visita turística, resulta esencial que el gobierno monitoree los vehículos, así como las licencias de los conductores, y en especial programas de sensibilización.

En contraparte, destinos como Panamá, la cultura turística se trabaja como eje transversal, prueba de ello es que la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP, 2017), cuenta con el área de Calidad y Cultura Turística, encargada de efectuar una serie de actividades en pro de las buenas actitudes al turista, tal es así que capacita frecuentemente a transportistas de las provincias de Colón y Bocas del Toro, concientizando de cómo se debería atender al visitante, su importancia en la cadena de valor del turismo y la búsqueda de la calidad en el servicio.

1.1.2. Contexto Nacional

En el ámbito nacional, Perú tiene una diversa e inmensa riqueza turística, el cual genera puestos de trabajo y es generador de divisas; sin embargo, en Lima en los últimos años se ha ido visualizando hechos de inseguridad, el cual afecta a esta ciudad y de manera especial a la industria turística, por ello, el Gremio de Turismo de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) manifiesto que tomaran cartas en el asunto porque este tipo de delitos dañan la imagen del País y no permite que el turismo se desarrolle con serenidad. Además, hicieron un llamado al Gobierno y a los alcaldes de todo el país para que realicen lo más pronto posible un plan de seguridad y ejecuten gestiones concretas con la PNP, así se pronunció Gabriela Fiorini, presidenta del gremio. Pues este tipo de acciones por parte de algunos ciudadanos hace que el turista se ahuyente y no quiera visitar la Ciudad. (el Economista, 2019)

Por consiguiente, a pesar de que Cusco es el emblema turístico del país y a diario Machu Picchu recibe gran cantidad de turistas, generando en un solo día S/ 6 284 260 soles; la población local abusa del turista tanto nacional como extranjero, que se demuestra en el cobro superior de las tarifas en servicios de alimentación, propinas, uso de tarjetas incluso se aprovechan en subir el monto de la conversión de la moneda extranjera a la nacional. Asimismo, algunos establecimientos no cumplen con entregar facturas, pues no prefieren pagar impuestos a la SUNAT. Si bien es cierto, el turismo dinamiza la economía, pero la comunidad debe ofrecer un servicio a precio justo, sin evadir las leyes y reflexionando acerca del equilibrio y objetivos del desarrollo sostenible. (La República, 2018).

Además de ello, en Nazca, se han presentado muchos actos delincuenciales donde se encuentran patrimonios culturales, esto ocasionado por los pobladores de esta ciudad. En este caso fue un conductor que ingresó con su camioneta de manera abrupta a la pampa de Nazca, zona que es protegida por el estado, esto causó daños a gran parte de tres geoglifos de este vestigio histórico considerado como Patrimonio Mundial de la Humanidad, por lo que el Ministerio de Cultura anunció que puso una denuncia contra el chofer. Este caso encendió alarmas de las autoridades peruanas, pero no solo ellos deberían de hacerlo, las mismas personas de la comunidad deberían apreciar los recursos que tienen y cuidarlos de la manera adecuada. (RPP Noticias, 2018)

En el año 2016, se difundieron noticias acerca de abusos a turistas en las regiones de San Martín, como por ejemplo la violación sexual a una visitante francesa en Tarapoto, y otra joven en Moyobamba como víctima de intento de violación, sin embargo, lo que impacta aún más, tiene que ver con la actitud del policía que atendió su caso, quien respondió tajantemente que ella lo provocó. Casos así ocurren a diario, no solo depende del gobierno controlar los temas de seguridad, sino que la misma población a través de actividades vecinales pueden contribuir a contrarrestar este tipo de incidentes, restaurar la Red de Protección al Turista, diseñar aplicativos eficaces y concientizar acerca del buen trato al turista como anfitriones afables. (El Comercio, 2016),

Por consiguiente, en Rímac un turista cubano Octavio Torres, quien es invidente denuncia haber sufrido de agresión por un taxista de la Ciudad, cuando iba a abordar un taxi, y se dio cuenta que llevaba un perro guía, decidió ya no realizarles el servicio, sino que dispuso bajarlos a la fuerza, saliendo el perro y llevándose el arnés que utilizaba para guiar a su dueño. Esta acción llevo a que el turista tomara la decisión de no volver al País. Esto demuestra la falta de servicio y amabilidad, por parte de los transportistas quien a menudo están en constante comunicación con los visitantes. Por ello es fundamental capacitarlos constantemente para que no vuelva a pasar este tipo de acciones. (CanalN, 2015)

Sin embargo, Trujillo en el año 2010 sufrió daños en su patrimonio cultural, debido a que un escolar rayó un friso de la Huaca Arco Iris del Complejo Arqueológico Chan Chan (CACC), aunque fue reparado tiempo después gracias a técnicas arqueológicas; inmediatamente como respuesta se lanzó el Programa Educativo Ciudadanos de Chan Chan cuya meta fue promover la identidad y el amor por la Ciudadela de Barro más grande de América. Cabe mencionar que, hasta la fecha se siguen realizando este tipo de programas en pro de las buenas prácticas que se encuentra vinculado a la cultura turística como los Talleres de Sensibilización al Centro Poblado Villa de Mar, que colinda con el CACC. Ante ello, es necesario que cada poblador incluyendo todas las edades, conozcan, amen y se identifiquen con su legado histórico y patrimonial. (Andina, 2010).

1.1.3. Contexto Regional

A nivel Regional, Lambayeque es uno de los pocos lugares en el mundo que vieron nacer grandes civilizaciones, en esta ciudad se conoce una de las culturas más antiguas del mundo como es la cultura moche, además se pueden encontrar importantes restos arqueológicos, pirámides y centros administrativos preincaicos, asimismo del célebre gobernante Señor de Sipán, y también es conocido por su riqueza gastronómica, es por ello que lo hace muy atractivo para los turistas, sin embargo después de una breve y detallada observación, y según el Ex-Viceministro de Turismo José Vidal después de haber culminado su agenda de trabajo anunció que durante el año 2019 en el primer semestre el arribo de turistas a Lambayeque ha disminuido, y esto se debe a la falta de educación de la población

respecto al trato a los turistas, además a la falta de limpieza adecuado a la ciudad y acotó que la población tiene mucha responsabilidad respecto a ello, también otro punto es la informalidad de las empresas locales y la falta de compromiso de ellas, como son los hoteles, restaurantes y agencias de viajes, ya que de los 30 establecimientos que visitó, 8 fueron clausurados en el interior del marco de la estrategia “Turismo Seguro o formal” que rebusca asegurar una experiencia de viaje – excursión y estadía segura a los turistas que visitan el Perú. y por otro lado la disminución se ocasiona por la falta de valoración y descuido de los sitios turísticos por parte de la misma comunidad y las autoridades. Por ello hizo un llamado a los gobiernos locales y regionales, debido a que son ellos que por ley tienen responsabilidad y además expresa que es necesario trabajar con el Plan estratégico y el PE Nacional, además de Programas de sensibilización para que se mejore cada punto que impide el avance del Turismo en Lambayeque. (La Industria, 2019)

También en el Distrito de Chiclayo uno de los problemas que persiste es la acumulación de basura, vecinos de la avenida Manuel Mesones Muro, en el pueblo joven San Antonio denunciaron que llevan tres meses rodeados de montículos de basura. Esto claramente perjudica al turismo, ya que cuando un visitante decida pasear por las calles y avenidas de la ciudad se dará cuenta que están llenas de residuos sólidos, pero gran parte de lo que está aconteciendo es por el deficiente compromiso de las autoridades, por no recoger de manera diaria la basura, pero además de la población en general ya que son ellos quienes se quejan, pero también los que colocan la basura en las calles. (Quinteros, 2019)

Asimismo, Lama (2018), en su investigación *“La revalorización del Checo para fortalecer el Turismo Cultural en el Distrito de Saña”* precisó que la comunidad carece de identidad y conocimiento del instrumento musical, pese a su alto valor cultural e histórico, al mismo tiempo, aluden que desconocen de talleres organizados por la Municipalidad que revaloren el instrumento, pues consideran que la única instancia que colabora con el uso del checo es el Museo Afroperuano, por ello el autor plantea la creación de una Asociación Cultural denominada ZAFROPERU CHECO, la misma que fue validada por el director, Luis Roca Torres. En determinadas regiones del territorio peruano, se establecieron comunidades

afro, y la prueba fehaciente es en Zaña, donde aún prevalecen afrodescendientes, por ello a través del rescate de su memoria colectiva se impulsa al afianzamiento de la cultura turística y la identidad cultural.

Y de igual manera MINCETUR, en el año (2017) ejecuto la Jornada Cívica de Sensibilización que consistió en la limpieza pública en diferentes espacios de la región como el Museo Tumbas Reales de Sipán, el Paseo Ecológico Yortuque y el Aeropuerto Internacional Capitán FAP José Abelardo Quiñones Gonzáles, con el propósito de estimular la cultura turística, en mención de valorar, cuidar y difundir el patrimonio, sumado a las actitudes positivas que caracterizan a los chiclayanos (ser amistosos, colaborativos, limpios, entre otros) de manera que alrededor de 250 personas se ofrecieron como voluntarios.

Sin embargo, Sánchez (2016) en su estudio *“Estrategias de gestión del desarrollo turístico sostenible para la prestación de servicios en el centro poblado de Sipán”*, indica que los residentes de esta ciudad, notan al turismo como algo insignificante, ya que prefieren dedicarse a otras actividades como la agricultura, sumado a que consideran ser excluidos en el proceso planificación y toma de decisiones en el sector turístico, de forma que ellos creen que solo un segmento de la población mejora su calidad de vida.

Por otra parte, los alumnos del sexto grado de nivel primaria de la IE: “Inmaculada Concepción del Distrito de Chiclayo” Grandez & Malca (2011) mediante estudios realizados sobre la *“Aplicación de un programa educativo sembrando identidad para lograr efectos positivos en el fortalecimiento de la Identidad Turístico-Cultural”* se pudo constatar el antes y después del test, que el trabajar el programa en mención permitió mejorar el rendimiento de los estudiantes en contenidos turísticos y cultura turística. En este sentido, es imprescindible que más escuelas opten por registrar en sus mallas curriculares temas que engloben el turismo y la cultura.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Contexto Internacional

Copa (2021), en su investigación, *“Sensibilización y capacitación a prestadores de servicios turísticos comunitarios del Municipio de Huatajata – Bolivia”* el cual se destaca por su gastronomía y porque cuenta con servicios e infraestructura que origina la visita a esta Ciudad. Sin embargo, se observó que carecen de buena atención al visitante por parte de los prestadores de servicios y de la misma comunidad. Por lo que, tomaron como objetivo principal fortalecer la actividad turística en este lugar. Es por ello, que las autoridades del Municipio de Huatajata creyeron conveniente implementar talleres de Sensibilización y Capacitación a prestadores de Servicios Turísticos con una persona de la especialidad.

Se realizó en total 5 talleres, dos en temas de sensibilización de turismo y medio ambiente dirigidos a prestadores de servicios, a comunitarios, artesanos, transportistas y propietarios de museos. Y tres de capacitación en gastronomía, en hotelería, y en primeros auxilios, cada uno en su especialidad. Por lo que se evidencia lo importante que es para cada empresa y como ciudad estar constantemente capacitados en temas de sensibilización para que cada visitante se vaya satisfecho de la atención brindada, y además lo significativo que es saber que las autoridades muestren interés en temas de turísticos, siendo este generador de ingresos. (p. 81)

Echevarría (2020), en su trabajo de titulación *“Sensibilización turística en tiempos de covid-19 en la ciudad de Guayaquil - Ecuador”* el cual, a raíz de la deficiente información del turismo por parte de la comunidad, no ha progresado debidamente la ciudad. Además de ello, se suma el desinterés de las autoridades en promover el turismo, por lo que, los objetivos específicos fueron, definir teorías de sensibilización turística en tiempos de Covid-19 a nivel mundial, estudiar el impacto, y establecer estrategias de sensibilización turística en la ciudad. Esto se realizó con la finalidad de incentivar conciencia turística, además de promover la

reactivación turística y ayudar con ello al desarrollo del turismo en estos tiempos donde todos hemos sido afectados por el virus.

Por lo que, elaboró un plan de sensibilización para promover el desarrollo turístico de la ciudad, y obtener con ello una mejor calidad de vida, generando puestos de empleo, aprobación del turista, y se acrecentará la oferta turística para el bienestar del turismo del sector, porque conforme el turismo se desarrolla amplia y continuamente, es vital centrarse en una educación turística de la comunidad en general para con ello, garantizar el desarrollo de la ciudad. (p. 62)

Chango y Granizo (2019) en su investigación *“La Cultura Turística de los pobladores en la imagen del destino, caso de estudio ciudad de Puyo”* tuvo como objetivo determinar el nivel de CT de los pobladores de la Ciudad, mediante encuestas a la población. Por lo que, según los resultados la CT es relativamente bajo e influye de manera negativa en la ciudad, porque demuestra que no sabrían llegar a interrelacionarse de forma adecuada con los visitantes. De acuerdo a ello, propone estrategias en la formación de la población con relación a la CT, para que lo aplique en su vida cotidiana y con ello, generar el turismo en la Ciudad.

Cabe recalcar que el programa de fortalecimiento de la CT está dirigido a la población en general, ayudando con ello al desarrollo del turismo en la ciudad de Puyo. pero, para ello debe ser esencial trabajar en conjunto tanto las instituciones públicas, privadas, establecimientos académicos, prestadores de servicios y la comunidad. (p. 54)

Mayo (2017), en su tesis de pregrado *“Cultura Turística como factor de desarrollo sustentable en la colonia Juan N. Álvarez, Municipio de Copala, Guerrero”* – México, el cual tuvo como objetivo que la comunidad conozca la importancia de la cultura turística, y los beneficios como factor de desarrollo sustentable, para ello busco comprender el grado de conocimientos de la comunidad y los prestadores de servicios turísticos de dicha colonia, la metodología utilizada es de diseño transversal de enfoque mixto, se realizó a través de entrevistas, observación, cuestionarios; para ello, la muestra representativa fue del

51,81%. Se evaluó en lo que respecta a la economía del lugar, en cuanto a la interacción social que podría generar al desarrollo de la actividad humana del turismo, además de conocer los valores y actitudes de la comunidad anfitriona, y con respecto a la sustentabilidad o acciones sustentables que se esté realizando, por lo que, obtuvo como conclusión:

Que, para buscar el equilibrio entre la satisfacción del visitante y la obtención de mayor beneficio para las comunidades receptoras, es decir humanamente sustentables, es preciso implementar la cultura turística, basada en lineamientos o normativas para que esta sirva como catalizador para orientar al conocimiento y valoración de esta actividad humana entre la sociedad receptora y los destinos con vocación turística. (p.102)

Díaz y Machado (2016), en su artículo *“La formación en cultura turística en instituciones educativas: un aporte del programa colegios amigos del turismo en Colombia”* el cual está liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que tuvo como objetivos específicos describir la relación entre turismo y vida cotidiana de los estudiantes como de la población, además de identificar cómo los residentes tratan a los turistas y el grado de conocimiento con respecto a su cultura, en realidad esto tiene que ver con el análisis de la cultura turística de la comunidad educativa, en el que apoyaron las áreas de ciencias sociales y medio ambiente que a partir de la realización del programa sensibilizan utilizando acciones participativas en el ambiente escolar.

Colombia cuenta con una amplia oferta turística, a fin de aprovecharla es necesario trabajar en los principios básicos de la cultura turística como la hospitalidad, poseer predisposición para capacitaciones turísticas, conocer el patrimonio, facilitar información verdadera, entre otros. Asimismo, el autor señala que es necesario potenciar programas de sensibilización y/o capacitación que promueva la cultura turística empezando desde la comunidad educativa, prestadores de servicios, egresados, entre otros. (p. 60)

Hilari (2015), en su *investigación “Programa de capacitación y sensibilización turística para las autoridades y población del Municipio de Carabuco – Bolivia”* de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Escuela de Turismo, tuvo como propósito ejecutar un programa de sensibilización turística para incentivar a las autoridades y a la comunidad a participar en el desarrollo de la actividad turística. Para ello, se realizaron encuestas tanto a las autoridades competentes y a la misma comunidad con el fin de diagnosticar su nivel de cultura turística y obtener información sobre el grado de motivación que tienen para emprender en el ámbito turístico.

El programa consistió en tres capacitaciones, el primero se refirió a la interacción del turista con los colaboradores de la municipalidad anfitriona para que las autoridades sepan de los beneficios de la actividad turística tomando en cuenta también a la población, la segunda, a formar a los guías turísticos con respecto al trato con el turista y, por último, dirigido a los prestadores de servicios para que brinden un cálido ambiente y servicio. No cabe duda, que la comunidad es un agente imprescindible no solo en la experiencia del visitante sino en la gestión del destino, además de reconocer el rol de la educación en beneficio de las comunidades. (p. 181)

Fernández (2014), en su *investigación “En Busca de Cultura Turística como atractivo turístico en la ciudad de Rojas, Argentina”*, afirmó que para que exista desarrollo en un lugar turístico es indispensable la relación directa con la población, de manera que se sienta identificada y demuestre claro interés sobre lo que poseen. Para que aumente el turismo en la ciudad de Rojas debería educarse a la ciudadanía, de manera que los pobladores deben darse cuenta de la riqueza turística que poseen, para realizar proyectos como ideas de negocios que contribuyan al progreso de la sociedad.

Destaca el papel que la Municipalidad realiza para poner en camino leyes que apoyen y promuevan así la protección y cuidado de los diferentes recursos, asimismo que esté en sus gestiones el fomento de la cultura turística en los pobladores, siendo éste su principal objetivo. Como consecuencia, se verificó mediante una evaluación oportuna y búsqueda de

la retroalimentación de los habitantes y de la labor de la Municipalidad en el tema turístico, que la ciudad de Rojas llegará a manifestar una imagen auténtica turísticamente asumiendo diferentes alianzas concretas y un progreso monetario que admita la prosperidad en la calidad de vida de sus pobladores. (p. 58)

1.2.2. Contexto Nacional

García (2018), en su tesis de Maestría en Gestión Pública *“Formación de la cultura turística en los pobladores del distrito de Barranco-Lima 2018”* de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte tuvo como objetivos específicos establecer el grado de conciencia turística, conocimiento de turismo, valores turísticos, oferta turística, y estrategias de turismo local del distrito. La investigación descriptiva no experimental, se valió de la técnica de la encuesta con 48 preguntas, que, según su cuadro de variables, presenta dieciséis indicadores que aluden a desarrollo sostenible, conservación del patrimonio, programas de sensibilización turística, programas de turismo local, entre otros. De forma que:

La cultura turística de los residentes del distrito es regular, puesto que conceptualiza de forma acorde el turismo y reconoce su importancia. Sin embargo, no se encuentra concientizada en la limpieza de su patrimonio, conjuntamente que no se encuentran preparados para planificar y gestionar a Barranco como un distrito turístico, por el tema de la oferta turística y el desinterés de la labor aunado entre el sector público y privado. (p. 89)

Sandoval (2018), en su estudio denominado *“Nivel de la Cultura Turística de los pobladores y su influencia en el desarrollo turístico del distrito de Jamalca -2016”* de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, tuvo como objetivo identificar el grado de cultura turística de los pobladores, así como también su influencia en el turismo. Para ello se encuestó a 116 residentes y entrevistó a 4 autoridades municipales. De acuerdo a los resultados el nivel de cultura turística es bajo pues aparte que desconocen del turismo y las actitudes que presentan son negativas, no observan a la actividad turística como fuente de beneficios. Al mismo tiempo, que las autoridades precisan que la población no cuida

el patrimonio. En este sentido, los mismos pobladores debido a su escasa visión empresarial no crean empresas turísticas, que sumado a otros factores genera insatisfacción al turista.

Por tal razón, el autor planteó una propuesta de Fortalecimiento de la Cultura Turística, alineado al Plan Estratégico Nacional de Turismo, basado en tres pilares: la declaración de la actividad turística como instrumento fundamental para el distrito de Jamalca, producir valores, aptitudes y actitudes vinculados a la cultura turística, a través de programas de sensibilización que contemple jornadas, talleres, charlas, publicidad, etc. (p. 87)

Arocutipa (2018), en su tesis *“Cultura Turística en estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Filial – Puno 2017”* de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía, el motivo de este tema es que a través de la problemática identificada que es el poco involucramiento en temas turísticos de la comunidad para la mejora de condiciones de la ciudad, y con ello obtener beneficios, como generar puestos de trabajo y así sea más sustentable; es por ello que la investigación tuvo objetivo determinar el nivel de CT a través de una encuesta, el cual tuvo como muestra a 100 estudiantes de dicha Escuela Profesional, por lo que según los resultados obtenidos los valores como la honestidad, el respeto, la responsabilidad y el compromiso de estudiantes, es regular a malo el cual no es favorable.

Por tal motivo para ello el autor recomienda establecer alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para que los estudiantes puedan obtener materiales informativos sobre la ciudad, además de incentivar y crear talleres culturales para que los estudiantes participen de manera activa, concientizar a la sociedad al cuidado y conservación del patrimonio y riquezas de la ciudad, además de promover los valores de CT mediante los profesores desde los primero y últimos semestres. (p. 84)

Antitupa & Vargas (2017), en su investigación *“Cultura Turística y su contribución al desarrollo turístico en la ciudad de Puerto Maldonado 2015”* de la

Escuela Académica Profesional de Ecoturismo de Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, cuyos objetivos específicos fueron determinar el nivel de conciencia turística, valores y actitudes de los residentes además de explicar cómo interviene el desarrollo del turismo en la Ciudad de PM. El estudio mixto empleó como instrumento de recolección de datos: el cuestionario y guía de entrevista estructurada. La muestra fue constituida por 382 pobladores. De manera que:

La minoría de los residentes consideran que cobrar un precio elevado a la tarifa normal es un precio justo, asimismo precisan el turismo no se puede desarrollar a aspectos ligados a la inseguridad, las deficientes vías de acceso, desinterés de agentes turísticos, entre otros. Pese a que no se sienten integrados a la actividad turística, muestran actitudes amables. Además, que, relacionan al turismo como conservación de recursos. (p. 86)

Macchiavello (2017), en su investigación denominada *“Análisis del conocimiento histórico y su relación positiva en la cultura turística de los pobladores de la zona monumental del distrito del Rímac al 2017”* de la Universidad San Martín de Porres, tuvo como propósito establecer si el bajo grado de conocimiento de los residentes ha contribuido a la pérdida de la cultura turística y por ende la memoria colectiva. La muestra estuvo conformada por 245. Se valió de dos técnicas de recolección de datos: la encuesta y la observación. La primera se relacionó las dos variables (conocimiento histórico y cultura turística) mientras que la segunda, consistió en el registro de hechos y anécdotas de la población durante el transcurso del estudio.

Antes de plantear un programa de cultura turística, es necesario analizar las necesidades y la situación de la persona desde su interior. Además, la cultura no es solo tratar bien al turista, sino que engloba otras manifestaciones como el conocimiento y la valoración del patrimonio, la iniciativa empresarial, entre otros, hasta conocer el marco legal que rige al turismo. (p. 224)

García (2014), en su tesis *“La Cultura Turística de los pobladores y trabajadores del Centro Histórico de Trujillo como Factor de Desarrollo Turístico”*

de la Universidad Nacional de Trujillo, determinó el nivel de conocimiento acerca del turismo además de las acciones y actitudes que favorecen la satisfacción de los turistas, así como también analizó los servicios turísticos del Centro Histórico. Los métodos empleados fueron: etnográfico, comparativo, histórico y analítico sintético, que permitió encuestar a 292 personas entre residentes y trabajadores. Al mismo tiempo que se encuestó a 95 turistas internos y receptivos.

La mayoría de la población no conoce datos históricos de Trujillo, como su fecha de fundación, el autor del monumento emblema de la región, no recuerda la casa Aliaga, pero sí la Iglesia Huamán y el Museo de Arte Moderno. Cabe mencionar que, la población posee actitudes positivas frente al turista, incluso ha facilitado información de donde adquirir servicios turísticos. Por tal razón, el autor plantea un programa de cultura turística organizado por la entidad competente (DIRCETUR). (p. 161)

1.2.3. Contexto Regional

Siesquen, (2021), en su tesis de pregrado "*Cultura Turística para fortalecer el desarrollo sostenible de la población Ferreñafana, 2019*" el cual tuvo como objetivo general determinar el nivel de la Cultura Turística de la población de dicha Ciudad, la metodología utilizada fue no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, para ello utilizó como instrumento una encuesta que se aplicaron a 267 pobladores, los cuales dieron como resultados ser deficientes en nivel de cultura turística y valores. Es por ello que se propuso un Programa de sensibilización, implementando 4 talleres dirigidos a fortalecer ese objetivo, el primer taller tuvo como nombre: Conociendo Nuestros Recursos Turísticos, el segundo fortaleciendo nuestra cultura turística, el tercero Nuestro legado cultural y productos artesanales, el cuarto cuidando nuestro medio ambiente, se evaluó cada proceso y los participantes. Es por ello que:

Educar a los residentes contribuye la participación en el desarrollo sostenible de los espacios turísticos, por tal motivo, la estrategia debe consistir en preparar a la comunidad ante la llegada de turistas, a través de experiencias vivenciales y pedagógicas, en pro del aprendizaje significativo, a la vez de

fortalecer la cultura turística y la conciencia turística de forma que permita maximizar los beneficios del turismo. (p. 72)

Guzmán (2021), en su proyecto de investigación *“Nivel de Cultura Turística de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán”*, el cual tuvo como propósito determinar el nivel de cultura turística que poseen los estudiantes, tuvo como metodología tipo descriptiva con diseño no experimental y con enfoque mixto, para ello utilizó diferentes herramientas como encuestas, test, ficha de observación y un focus group aplicados a 95 estudiantes, el cual concluyó que en la dimensión cognitiva poseen un nivel bajo, de lo contrario con la dimensión afectivo – moral es alto, el cual está vinculada con valores y actitudes del estudiante, además mostraron comportamientos favorables frente a la actividad turística. Por lo que, propuso un Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de CT de los estudiantes con el objetivo incrementar sus conocimientos y participación activa.

Así pues, brindo recomendaciones de aplicar programas educativos dinámicos que sean capaz de captar la atención del estudiante y genere conocimientos en él, además de gestionar simulaciones que permita al estudiante adquirir destrezas en cuanto a su relación con el turista, y que reciban constantes capacitaciones en materia de Cultura Turística e Identidad Cultural, a fin de ir mejorando sus capacidades, todo ello va dirigido especialmente a la Dirección de dicha Escuela, porque es la encargada del desarrollo profesional de los estudiantes (p.112)

Coral (2019), en su tesis de pregrado *“Evaluación de la Cultura Turística para desarrollar el Turismo en el Centro Poblado de Sipán del Distrito de Zaña”* de la USS, tuvo como finalidad conocer la percepción del poblador con respecto a la actividad turística, identificar el grado de cultura turística y la propuesta de actividades para el mejoramiento del turismo y la cultura turística, a través de dimensiones: cognitivo, instrumental, afectiva-emocional, actitudinal y comportamental. La investigación de tipo descriptiva aplicó 262 cuestionarios dirigidos a los residentes.

Las estrategias dependieron de la investigación de la cultura turística, en el Caso de Sipán los residentes no observan al turismo como un motor de desarrollo, además que desconocen totalmente de patrimonio cultural y de su importancia. (p.125)

Saavedra (2018), en su investigación descriptiva *“Programa Educativo en Cultura Turística para Docentes y Alumnos del Nivel Secundario de la I.E. Federico Villarreal”* en Túcume de la Universidad Señor de Sipán, sostuvo como propósito medir el grado de CT de los maestros y educandos y plantear estrategias pedagógicas. El estudio cuantitativo estuvo compuesto por dos poblaciones, la primera a través de un muestreo probabilístico, y la segunda por conveniencia. El estudio finiquitó en que la mayoría de docentes carecen de cultura turística pues manejan ideas equivocadas acerca del turismo, asimismo los estudiantes poseen conocimientos latentes, por ello la autora planteó diferentes sesiones de aprendizaje cuya temática fue fortalecer el turismo y la CT en el mapa curricular de las diferentes asignaturas.

La investigadora hizo uso de la técnica del test que fue aplicado en estudiantes y profesores, de manera que 5 se refirieron a la variable cultura turística (definición de turismo y conciencia turística, etc.), y las demás a programa educativo (frecuencia de diseño de sesiones de aprendizaje, instrumento de evaluación de rendimiento académico, entre otros). Cabe indicar que los cursos a los que se puede adaptar es Formación Ciudadana y Cívica, Educación por el Arte, Historia, Geografía y Economía. (p. 95)

Ruíz (2016), en su estudio titulado *“Programa de Formación de la Cultura Turística para promover la conservación del Santuario Histórico Bosque de Pómac – Lambayeque 2016”*, se propuso como fin plantear un programa de formación enfocado en la CT para dar a conocer la conservación del SHBP - Lambayeque, además el instrumento que utilizó fue la encuesta aplicada a las personas de la ciudad y por el cual se obtuvo los siguientes resultados: los individuos tienen comprensión de CT y conservación, pero se aplica de una manera errónea puesto que no existen capacitaciones, no existe soporte por parte del estado, autoridades

locales y carencia de identidad cultural del mismo poblador, en efecto esto hace que no allá mejoras en la actividad turística.

Se sabe que es muy importante tener algunos conocimientos sobre la CT en comparación a no saber nada al respecto, por eso se necesita apoyo por parte de la municipalidad en conjunto con la GERCETUR Lambayeque trabajando de la mano con el tema de CT, para el mejoramiento del mismo y así valorar el tema del turismo en el centro poblado Sipán. (p. 45)

Durante el (2015), Palacio & Valle en su tesis titulada *“Fortalecimiento de la Conciencia Turística en los estudiantes del nivel secundario de las Instituciones Educativas Públicas, como aporte al desarrollo sostenible del turismo en el distrito de Lambayeque”*, tuvieron como objetivo obtener qué nivel de CT tienen los estudiantes de secundaria de las IE en el distrito de Lambayeque, la herramienta para este fin fueron las encuestas a estudiantes, los resultados expuestos fueron que la I.E 27 de Diciembre logrará un 44% orientado a que siempre (S) promueve la conciencia turística orientado a los turistas, mientras que la IE. Juan Manuel Iturregui se mostró con un 43% al igual que la IE. San Martín.

Puede observarse los diferentes porcentajes de conciencia turística entre las distintas IE, caracterizándose por ser muy bajos, es indispensable recalcar que la familia tiene un papel primordial en la construcción de una identidad cultural. Cabe precisar que, la Ley General de Turismo N°29408 menciona la implementación de un currículo escolar con temas de turismo y cultura turística, así mismo el MINCETUR debería estar en constante comunicación con los otros ministerios y gobiernos nacionales, locales y demás entidades públicas y privadas competentes del sector. (p. 48)

Bravo (2011), en la tesis *“Aplicación de un programa Educativo para promover la Cultura Turística en los estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E. “Inca Garcilaso de la Vega” del Distrito de Mórrope”* enfatizo mucho en un PE que propuso para el fortalecimiento del conocimiento de los estudiantes en el tema de CT. Con dicho programa realizo de un test antes y después, lo que determinó la efectividad del programa educativo propuesto, el mismo que prioriza en clases de

aprendizaje tanto teóricos como prácticos y asimismo demostrar que con un manejo apropiado de la investigación y las definiciones claras se logra realzar el nivel de conocimientos de los alumnos en CT, por lo que se debe tener en consideración lo significativo que es la motivación de parte de los docentes en el proceso educativo en argumentos turísticos.

Por lo que, es importante que toda IE realice programas turísticos de algún u otro modo, con el objeto de visualizar la importancia, efectos y beneficios hacia la actividad turística y la CT en el avance y prosperidad de la sociedad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Concepto de Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (2007), nos dice que el turismo tiene efecto en la economía, es por eso que se considera como un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario del individuo desde su lugar de residencia a otro, ya sea por motivos de ocio, recreación, negocios o motivos personales, el cual favorece en el aspecto sociocultural, ambiental y económico, brindando con esto desarrollo a la población.

1.3.2. Concepto de Cultura Turística

Mincetur (s/f) en su sitio web nos habla de:

Cultura Turística, que es aquel conocimiento, valores y además de las actitudes que poseen los habitantes de una comunidad y que se relaciona con el buen trato que se les brinde a los visitantes, por lo que origina la protección y cuidado hacia su patrimonio, que, por lo tanto, fortalece su identidad, y hace que vean al turismo como elemento de progreso para el país.

Secretaría de Turismo de México citado por Limeta (2013) nos dice que:

El turismo en los últimos años ha evolucionado de manera considerable y ha ayudado de manera positiva la tecnología, ahora los turistas tienen acceso a más información sobre los destinos que podrían visitar, hasta de leer experiencias

vividas por otras personas. Por tal motivo, que en la actualidad se necesita con mucha más razón que los turistas se lleven una experiencia única con servicios personalizados, de manera eficaz y una intercomunicación con la cultura de la localidad agradable. Ya que la única diferencia es la atención que reciban los turistas en los lugares que visiten porque es ahí donde van a sentir que están como en casa, y recomendaran el lugar. Un turista satisfecho atrae a más turistas.

Pero para conseguir que el turista se vaya satisfecho, con una experiencia única vivida es necesario contar con la comunidad la cual debe contribuir participando en un proceso de estudio que les admita estar dispuestas para percibir e informar sobre la actividad turística. Además, contar con personas que trabajen en empresas de servicios ya que necesitamos femeninas y masculinos con disposición, facilidad de servicio, acción positiva emprendedora y eso se concibe si desarrollan una cultura turística adecuada. (p.62)

También Gonzáles (2012) nos da a entender que es indispensable fortalecer la CT de la ciudad en su situación de anfitriona del turismo, ya que contar con la integración de ellos a la actividad turística es de total importancia para que los visitantes queden satisfechos y felices de haber visitado el lugar.

Es así que, define a la cultura turista “como aquella gestión participativa y el efecto multiplicador que se ve reflejada por los pobladores concientizados, ya que es importante tener educación de la cultura turística en las comunidades locales y eso requiere una concientización turística que esté orientada al cambio de las actitudes, de negativas a positivas lo cual posibilita una convivencia conforme y satisfactoria entre el turismo y la comunidad”. (p. 21)

1.3.3. Principios de la Cultura Turística

Asimismo, según Rauda (2017), en la página web entorno turístico nos dice; que hay diez principios de la cultura turísticas las cuales primero recibe al visitante con cortesía y cordialidad, segundo trata como te gustaría ser tratado, tercero ofrécele siempre una ayuda y apoyo sincero y rápido, cuarto mostrar un interés en aprender continuamente y capacitarse, quinto conocer a su territorio y lugares turísticos para con ello ofrezca una disposición adecuada y confiada, sexto

promover con afecto los recursos turísticos que posee la ciudad, séptimo resguarda, salva y custodia los parques, monumentos y lugares de provecho de tu ciudad, octavo comentar a todos la familia, amigos y vecinos que debemos tener en cuenta que brindar una adecuada atención al visitante es trabajo en común, noveno no abusar del visitante haciéndole pagar de más en un producto o servicio, décimo sonreír de la manera más honesta, será siempre la primera carta de presentación de una persona en una ciudad.

1.3.4. Tipos y características de la Cultura Turística

En el 2012, Gonzales nos dice que el rol social que cumplen los pobladores se les atribuye dependiendo en qué espacio turístico se encuentre ya que hay dos tipos de cultura turística una es la general y otra la especializada. La primera que concierne a población local general, mientras que la segunda interviene ya sea de manera directa o no, en otras palabras, hace mención a los prestadores de servicios.

Además, Gonzales (2012) nos indica que “la CT general de la ciudad anfitriona debe tener características por rasgos esenciales como el conocimiento holístico es decir un todo del ambiente en el que habita, además identificarse con la problemática del turismo en su localidad, también en desarrollar sus competencias comunicativas, en tener arraigo de la identidad cultural y autenticidad, demostrar sus valores y mostrar participación y protagonismo auto gestionada”. (p.22)

1.3.5. Dimensiones e indicadores de la Cultura Turística

Gonzales (2012) indica que el concepto de cultura turística presenta 5 dimensiones e indicadores, los cuales se presentan a continuación: (p. 24)

D. cognitiva: La cual consiste en que el poblador debe tener los conocimientos para dar informar referente al turismo y sus efectos que este podría tener. Bajo este contexto la dimensión cognitiva lo podemos mencionar con sus siguientes indicadores:

- Conocimientos fundamentados en historia, geografía, cultura y ambiente del territorio
- Conocimiento en el ámbito de turismo, su importancia y sus impactos.
- Conocimiento sobre los problemas del turismo en la población
- Conocimiento referente a la gestión municipal respecto al turismo.

D. instrumental: se refiere a que la población debe adoptar habilidades para que de esta manera les permita aportar en la gestión local del turismo en su comunidad. Entre sus indicadores tenemos:

- Habilidades para socializar con personas desconocidas
- Habilidades para tomar decisiones respecto a su localidad
- Habilidades para resolver problemas y buscar soluciones

D. afectivo motivacional: Nos da a entender que la población local anfitriona debe adoptar un trato afectivo y entablar una buena relación con el turista. Y dentro de sus indicadores están:

- Estados de ánimo de la población frente a los visitantes
- Motivación de los pobladores en cooperar en el tema del turismo responsable
- Nivel de satisfacción frente a la práctica y progreso de la actividad turística.

D. actitudinal: Se basa en que la población debe implicar sus valores personales y sociales para el desarrollo del turismo.

- Destreza e interés para solucionar problemas y contribuir a la mejora de la localidad
- Actitud pasiva y activa ante el desarrollo turístico y a los visitantes
- Cumplir y poner en práctica sus valores

Dimensión comportamental: La población local anfitriona debe mantener modos y acciones de actuar amables para que este tenga un efecto multiplicador hacia los demás ya sea sus propias familias o un particular.

- Participación a las acciones que se realizan en su localidad

- Realizar un efecto multiplicador ante la familia y comunidad sobre lo que se está realizando.

1.3.6. Concepto de Programa de Sensibilización

Lavella (2016) define al programa de sensibilización como aquellas acciones que permite y procuran influir sobre las ideas, juicios y conceptos de las personas, para así estimular un cambio de actitudes en las prácticas sociales, personales y grupales de las personas.

Además, nos dice que para realizar una sensibilización es importante tener en claro un punto de partida ya que es quien nos va a marcar unas direcciones claras para ir definiendo un punto de llegada, es importante que el transcurso veamos la realidad, y saber a qué grupo de personas queremos sensibilizar, también tener un conocimiento de todas las partes en este proceso en que la sensibilización va tomando forma es necesario acompañarla con recursos humanos y económicos específicos para su desarrollo y tener una estrategia conjunta y compartida con la organización que la lleve a cabo y sobre todo identificar el papel de cada miembro del equipo que va a ir diseñando y definiendo la estrategia de sensibilización

1.3.7. Pasos para poner en marcha la Sensibilización

En resumen, Lavella (2014) nos dice que lo primero que se hace para poner en marcha la sensibilización es:

- Tener un concepto claro sobre tema que se va a sensibilizar
- Contar con un equipo
- Prepararlos para un trabajo individual y colectivo
- Tener una planificación
- Detallar con conjunto de actuaciones para conseguir un mismo objetivo
- Contar con acciones preventivas
- Y tener en cuenta la perspectiva intercultural y de género que nos va aporta una visión contractada y compartida de la realidad

También Reinlein (2018) en la página web ACNUR define a la sensibilización como aquellas actividades que se realizan para que las personas tomen conciencia sobre un determinado tema que está pasando en su comunidad, para ello se puede realizar estas diversas acciones como: charlas, conferencias, exposiciones, capacitaciones, talleres, formación de grupo, concursos, juegos, eventos deportivos, o también acciones directas en el campo de acción. El cual con estas acciones se busca que la personas perciban una emoción y los estimule a realizar cosas de manera solidaria y positiva.

1.3.8. Concepto de Conciencia Turística

Morales (2011) en la página web entorno turístico específica que conciencia turística es aquella característica que la población acoge como sus principios y responsabilidad para que se implique en esta actividad. Ya que el poblador debe saber que los turistas son nuestros clientes y los clientes son la razón de vivir de cualquier negocio, ellos están pagando por un servicio o producto y esperan tener exactamente lo que se le ofreció. Porque si el turista se queda contento y satisfecho recomendará el servicio que le entregaste, sino la percepción negativa se esparcirá hasta más lejos de se puede imaginar. Por eso infórmate para informar, entrega siempre datos prácticos y veraces, sino sabes la respuesta averigua lo más que puedas y deriva al turista al lugar adecuado. Siempre busca empatizar con el visitante, si tiene un problema o está enojado no pierdas la paciencia, mantén la calma y ofrece alternativas de solución. Recuerda que tu postura es tanto más importante que tus palabras por eso siempre mira a los ojos en actitud de escucha, demostraras así que estas poniendo atención y que estás dispuesto a ayudar. Así juntos debemos construir conciencia turística, buena actitud de respeto, de servicio amable y bien informada.

1.3.9. Concepto de Programa de Conciencia Turística

El SERNATUR según Hernández (2018) en el manual de capacitación de conciencia turística, comenta que:

Plantear un programa de conciencia turística en una comunidad, es tan importante como el éxito de un Destino Turístico. Por lo cual tenemos que saber

tratar bien al visitante, la comunidad tiene que reconocer que somos un país turístico, y eso implica el saber qué rol les toca cumplir con respecto al turismo, ya sea como turistas, anfitrionas o participantes, ya que el solo hecho de mostrar calidez, hospitalidad en el trato crea que los visitantes consideren que están en su vivienda y agradecidos, y esto hace que vuelvan y nos recomienden. (p. 31)

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera la propuesta de un programa de Sensibilización contribuirá a fortalecer la cultura turística en los pobladores del distrito de Lambayeque?

1.5. Justificación e importancia del estudio

En los últimos años, el turismo en Lambayeque ha tenido una baja afluencia de turistas y una de los motivos es debido a que las personas de este Distrito tienen poca cultura turística, siendo esto perjudicial ya que ellos asumen un rol muy importante en la experiencia del visitante, porque si ellos presentan un comportamiento negativo, habrá baja satisfacción y mala imagen del Distrito, ocasionando que no vuelvan y no sea recomendado. Por lo que, el propósito de esta investigación es medir el nivel de cultura turística y en base a ello proponer un Programa de Sensibilización para fortalecer este problema

1.5.1. Justificación Teórica

Esta investigación se demuestra de manera teórica, puesto que se basará en autores que respaldan esta investigación el cual está enfocado a mejorar la problemática de los pobladores del Distrito de Lambayeque, que es la falta de cultura turística.

Es por ello, que cito a Gonzales, que es quien conceptualiza a la cultura turística, sus tipos, principios e importancia y que me ayuda a definir mis dimensiones para mi variable; y, por otro lado, Lavella el cual habla sobre el programa Sensibilización y su importancia, pero, además hay más autores que refuerzan a esta investigación con sus teorías y conceptos para cada variable, y que me ayudaran a dar solución a mi problema.

1.5.2. Justificación Metodológica

Se justifica de manera metodológica, puesto que se realizará tanto un instrumento de medición, que se le aplicará a la comunidad con la finalidad de saber en qué nivel de Cultura Turística se encuentran los pobladores del Distrito de Lambayeque. Para así determinar realmente si manejan este tema y si lo aplican o no. Así como también, se realizará una entrevista que está dirigido al encargado de la oficina de Turismo en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Por lo tanto, esta investigación busca la adecuada aplicación de las técnicas e instrumentos ya mencionadas, para así conocer resultados y proponer un programa de sensibilización como propuesta de fortalecimiento de la cultura turística, ya que es de gran importancia que los pobladores participen activamente en el ámbito turístico, y la manera en que pueden apoyar es teniendo una cultura turística, que sea reflejado en sus actos.

1.5.3. Justificación Social

Se justifica de manera social ya que investiga y busca la adecuada aplicación de los instrumentos, y tendrá un gran impacto que servirá de ayuda y apoyo para que las instituciones que estén introducidas a este rubro que es la Municipalidad de Lambayeque y los prestadores de servicios puedan realizarlo para así mejorar la cultura turística en los pobladores y así ver mejores resultados en la satisfacción del visitante.

Por otra parte, esta investigación aportara información valiosa, para futuras investigaciones y proyectos de inversión que se quieran realizar.

1.6. Hipótesis

Sí la propuesta de un programa de sensibilización es adecuada entonces ayudará a fortalecer la cultura turística en los pobladores del distrito de Lambayeque

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un Programa de Sensibilización como propuesta de fortalecimiento de la cultura turística en los pobladores del Distrito de Lambayeque

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar el nivel de cultura turística de los pobladores entre 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque

Identificar la percepción de la autoridad encargada de la Sub Gerencia de Promoción y Desarrollo Turístico de la MPL en relación al programa de sensibilización para fortalecer la CT de los jóvenes del Distrito de Lambayeque

Diseñar un programa de sensibilización como propuesta de fortalecimiento de la cultura turística de los pobladores del Distrito de Lambayeque

Validar por un experto el programa de sensibilización como propuesta de fortalecimiento de la cultura turística de los pobladores del Distrito de Lambayeque

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El proyecto es de enfoque mixto, porque según el autor Hernández, et al (2014) considera que “Es una combinación del enfoque cuantitativo y el cualitativo el cual se integran e implican la recolección y análisis de datos de ambos.” (p. 544).

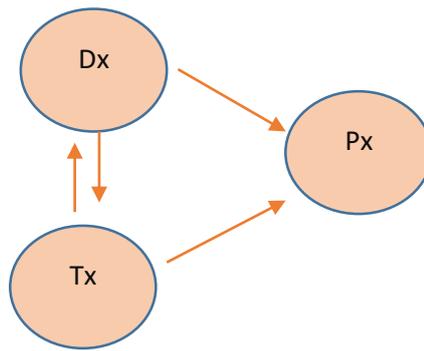
Es decir, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se realizará una encuesta a los pobladores del Distrito de Lambayeque, con el fin de recopilar información de cálculo numérico y uso estadístico. Y en el enfoque cualitativo se realizará una entrevista a un trabajador de la Municipalidad Provincial de Lambayeque que se encuentra laborando en el área de Turismo.

Por otro lado, la presente investigación es de tipo descriptivo – proyectivo porque según el autor Hernández et al. (2014), este estudio busca especificar las características, costumbres y actitudes de una población, lugar o proceso social; y proyectiva porque es aquella investigación que consiste en la elaboración de una propuesta que busca dar solución a un problema, mediante programas, pero partiendo siempre de un diagnóstico preciso de los vacíos encontrados. (p, 547

Por lo que en esta investigación primero con el estudio descriptivo se logró identificar un problema y/o necesidad y con ello se dio una solución creando una propuesta.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental – transversal, porque no se aplicará. Según Hernández et al. (2010), el diseño lo que hace es observar el fenómeno de estudio que es la muestra, para después analizarlo, y transversal porque se recopila información en un solo momento. El esquema de la investigación descriptiva – proyectiva es el siguiente:



Dx= Muestra de estudio

Tx= Análisis de las teorías

Px= Propuesta

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población según Díaz (s/f) lo especifica como el total de individuos que no solo son personas, sino que también son objetos, eventos, organismos, etc., y que tienen una característica habitual a la que se desea estudiar para la investigación.

Por lo tanto, en la investigación se consideró a 2 tipos de poblaciones:

Población 01: a los jóvenes de las edades de 15 a 19 años que según el reporte de INEI (2017) está conformado por un total de 6,337 lambayecanos.

Población 02: se consideró a la persona encargada del Área de Turismo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque

2.2.2. Muestra

La muestra según Otzen & Manterola (2017), “es aquella cantidad o parte representativa de una cosa o población que se separa para ser utilizada para un estudio”. (p. 4)

Y respecto a la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple Otzen & Manterola (2017), nos dice que es el total de la población posee la oportunidad de ser tomados en cuenta en la muestra, seleccionando al azar un subgrupo que los represente. (p.5)

Por los tanto, la presente investigación es probabilístico aleatorio simple ya que es una investigación en la que todos los individuos pueden formar parte de la muestra, pero por un subgrupo al azar que represente, en este caso son los pobladores de Lambayeque entre la edad de 15 a 19 años, que para sacar el total se aplicó la siguiente formula, donde:

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

$$n = \frac{1.645^2 * 0.5 * 0.5 * 6337}{(0.08)^2 * (6337 - 1) + (1.645)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 103.98 = 104$$

Z= Nivel de confiabilidad 90%= 1.645

P= desviación estándar de la población = 0.5

N= Población = 6337

E= Error máximo aceptado = 0.08

Ajuste al muestreo

$$n = \frac{104}{1 + \frac{104}{6337}}$$

$n = 102$

2.3. Variables, Operacionalización

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Programa de Sensibilización Lavella (2016) define al programa de sensibilización “como aquellas acciones que permiten y procuran influir sobre las ideas, juicios y conceptos de las personas, para así estimular un cambio de actitudes en las prácticas sociales, personales y grupales de las personas”.	Acciones de mejoras	Cognitiva	1,2,3,4	Entrevista
		Actitudinal	5,4,7	
		Comportamental	8,9,10	
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
Cultura Turística	Cognitiva	Conocimientos basados en cultura	1	

<p>Mincetur (s/f) en su sitio web nos habla sobre el significado de:</p> <p>“Cultura Turística es aquel conocimiento, valores y la protección que tienen hacia su patrimonio, además de las actitudes que tienen con los demás que se relaciona con el buen trato que se les brinde a los visitantes que fortalecen la identidad, y que por lo tanto hace que vean al turismo como elemento de progreso para el país”.</p>		Conocimientos basados en historia	2	Encuesta Cuestionario -
		Conocimiento de los impactos negativos del turismo	3	
		Conocimiento sobre los problemas del turismo en la población	4	
		Conocimiento referente la gestión municipal respecto al turismo	5	
	Actitudinal	Destreza e interés para resolver problemas	6,7	
		Actitud pasiva y activa frente al visitante	8,9	
		Cumplir con sus valores	10,11	
	Comportamental	Promuevo y Participo de acciones que se realizan en mi localidad	12,13	
		Comentar ante la familia y multiplicar el trabajo que se está realizando en su localidad	14,15	

Fuente: Elaboración Propia

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

2.4.1. Técnicas

El presente informe de investigación aplicará la técnica de observación directa porque según Rivas (1997) lo define, “como aquella en que el investigador tiene acceso y contacto directo con la población o caso que esté investigando, por tal motivo sus datos obtenidos se consideran originales y veraces, por eso también se llama investigación primaria” (p. 23).

Por lo que, esta investigación utilizará una encuesta que según Hurtado (2000), es una técnica cuantitativa el cual nos ayuda a obtener información de un grupo de personas cuyas opiniones son de interés para la persona que está investigando, por ello se maneja una lista de interrogaciones por escrito que se le denomina cuestionario, que se entregan al grupo de personas que se quiere investigar, con el propósito que respondan igualmente por escrito (p. 469)

También, se realizará una entrevista que según Díaz (2013), nos dice que es una técnica cualitativa el cual se manipula para conseguir datos a través de una conversación del investigador con el individuo de estudio. (p.5)

2.4.2. Instrumento

Por otro lado, un instrumento de investigación según Hurtado (2000), nos dice que se “utilizan para la recolección datos para el estudio que se está llevando acabo, y por lo cual nos da una medición adecuada”. (p.429)

Es por ello que utilizara como instrumento un cuestionario.

El cual según Hurtado (2000).es una herramienta que está compuesta por preguntas con relación a una o dos variables de la investigación y son elaborados tomando en cuenta los objetivos que se quiere lograr de la investigación, este instrumento es utilizado por el investigador durante el trabajo en campo para recoger información y así poder resolver el problema de la investigación. (p. 469)

Por lo que se utilizó este instrumento en esta investigación para medir el nivel de CT en los pobladores del Distrito de Lambayeque el cual es una de las variables de estudio.

Y una guía de entrevista que según Taylor & Bogdan (1986), dice que “es un instrumento que contiene los temas, interrogaciones sugeridas y aspectos a estudiar en una entrevista” (p.119)

2.4.3. Validez y confiabilidad

Este proyecto de investigación tiene que tener validez es por ello que según Hurtado (2000) nos dice que es un documento en el que se informa la validación del instrumento emitido, el cual tiene que estar firmado por expertos (Doctor, Magister, Especialista). (p.433)

Para validar el instrumento se consideró a especialistas que estará compuesta por expertos en la investigación.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para el proceso de análisis de datos, la tabulación de la encuesta que se realizará y se aplicará a los pobladores del Distrito de Lambayeque, se tabulará a través de un software estadístico el spss que es una herramienta de tratamiento de datos para el análisis estadístico, que nos va a ayudar a interpretar nuestras variables de estudio.

2.6. Aspectos éticos

Para este informe de investigación, se consideró los principios éticos que nos facilita el Informe Belmont (1979), las cuales se mencionan a continuación: (p.5)

- Respeto a las personas

En la presente investigación se tendrá contacto directo con la población lambayecana porque se utilizará como instrumento un cuestionario – encuesta. Por lo cual se respetará como responda a las interrogantes que se le está solicitando a

la población, se le dará valor importante a las opiniones que ellos realicen, se respetara las decisiones que ellos tomen y también se les tomara en cuenta a las personas con discapacidad haciéndole sentir valoradas. Siempre y cuando estén dispuesto a participar de la investigación voluntariamente. De ninguna manera se le discutirá porque respondió esa interrogante de esa manera.

- **Beneficencia**

En este criterio la investigación que se realizará, no pretende causar daño ni al lugar ni a los individuos ya que se obtendrá información a través de encuestas que dependerá de la participación voluntaria de la población y solo se le pedirá llenar el cuestionario. Más bien se beneficiará la población con esta investigación, a saber y a tomar conciencia del trato que le están brindando al turista, para que ellos hagan un cambio en sus acciones y actitudes, además de beneficiar al lugar y a las autoridades de información del como esta su población en nivel de cultura turística y actúen de manera rápida.

- **Justicia**

En este aspecto la investigación tiene como beneficiario si se aplicara o se pusiera en marcha, a toda la población, a la localidad y las autoridades municipales ya que lo que busca es el buen trato que de alguna manera lo deben dar todos y así crezca el turismo y los beneficios sean de todos. Por lo cual esta investigación no busca que solo un individuo tenga beneficios sino al contrario, teniendo en cuenta mis variables a toda la población.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Esta investigación, destaca como conceptos básicos los criterios de rigor científico establecidos por Hernández et al. (2010)

- **Confidencialidad**

En la presente investigación se muestra con claridad y franqueza la información descrita en este documento realizadas tanto en la privacidad de los

nombres de las personas que ayudaron con el llenado de la encuesta, el cual ayuda al análisis de los datos obtenidos y también a los estudios mencionados ya por otros investigadores como en los antecedentes y en las teorías.

- Credibilidad

Toda la información recopilada en esta investigación guarda relación con los resultados obtenidos porque se tomó en cuenta los datos de las respuestas que dieron las personas encuestadas.

- Validez

En este punto asumimos considerar la adecuada interpretación de los resultados obtenidos, también de analizar e interpretar la realidad del problema a partir de las teorías y de la experiencia, y con ello exista un cuidado riguroso del proceso metodológico.

- Relevancia

En la investigación existe una debida correspondencia entre los resultados obtenidos los cuales se obtuvieron a través de los instrumentos aplicados y la justificación.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 1

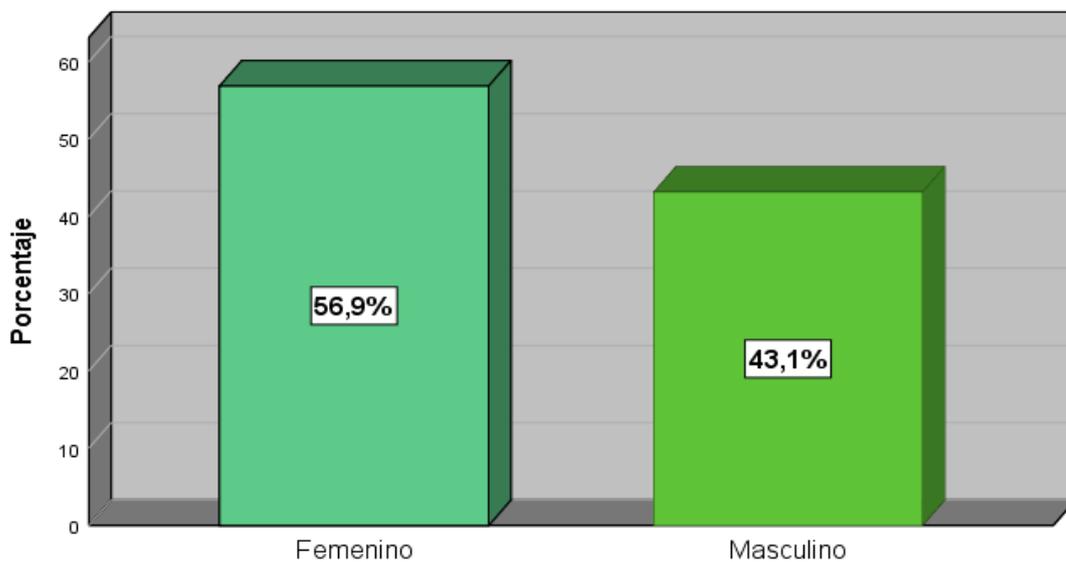
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	58	56,9	56,9	56,9
	Masculino	44	43,1	43,1	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 1

Género



Nota. Dentro de la investigación se tomó como muestra a 102 jóvenes entre la edad de 15 a 19 años de los cuales el 56.9% de los jóvenes son de género femenino siendo este la mayor parte de la población encuestada, por tanto, el 43,1% de los encuestados fueron del sexo masculino

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

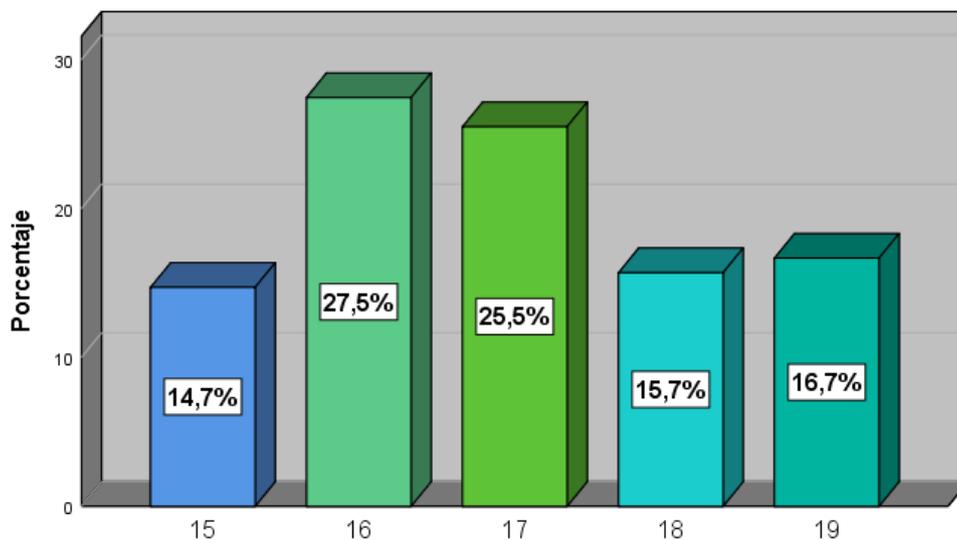
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	15	15	14,7	14,7	14,7
	16	28	27,5	27,5	42,2
	17	26	25,5	25,5	67,6
	18	16	15,7	15,7	83,3
	19	17	16,7	16,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 2

Edad



Nota. Respecto a la muestra de la investigación el 27,5% fueron de la edad de 16 años siendo este el de mayor porcentaje de encuestados, siguiendo con el 25,5% de la edad 17 años, con el 16,7% jóvenes de la edad 19 años, el 15,7% de la edad de 18 años y el 14,7% de la edad de 15 años siendo esta edad el menor número de encuestados.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

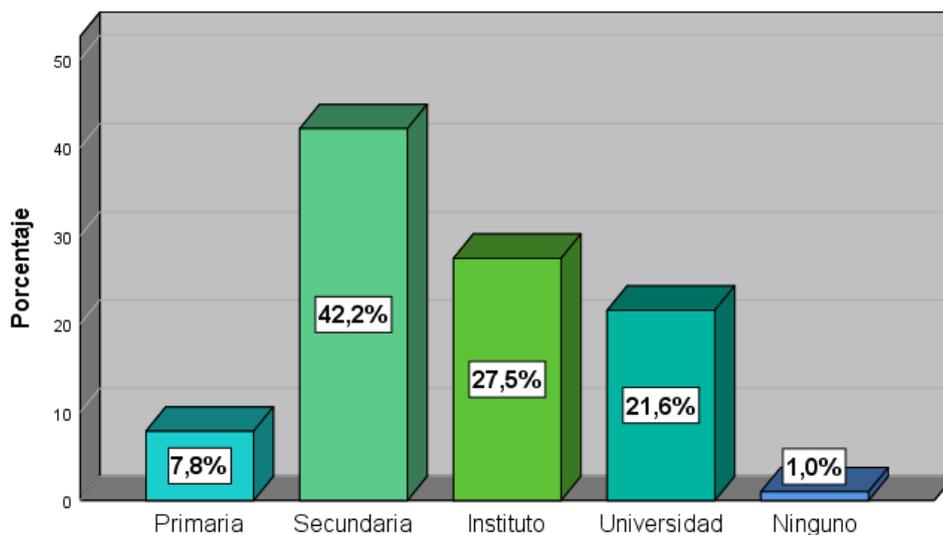
Grado de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	8	7,8	7,8	7,8
	Secundaria	43	42,2	42,2	50,0
	Instituto	28	27,5	27,5	77,5
	Universidad	22	21,6	21,6	99,0
	Ninguno	1	1,0	1,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 3

Grado de Instrucción



Nota. Para la pregunta del grado de instrucción que tiene el encuestado, el 42,2% de jóvenes tienen el grado de secundaria, el 27,5% de jóvenes se encuentran en un instituto, el 21,8% de jóvenes en la universidad, el 7,8% en primaria, y el 1.0% no ha tenido estudios.

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN 1: COGNITIVA

Tabla 4

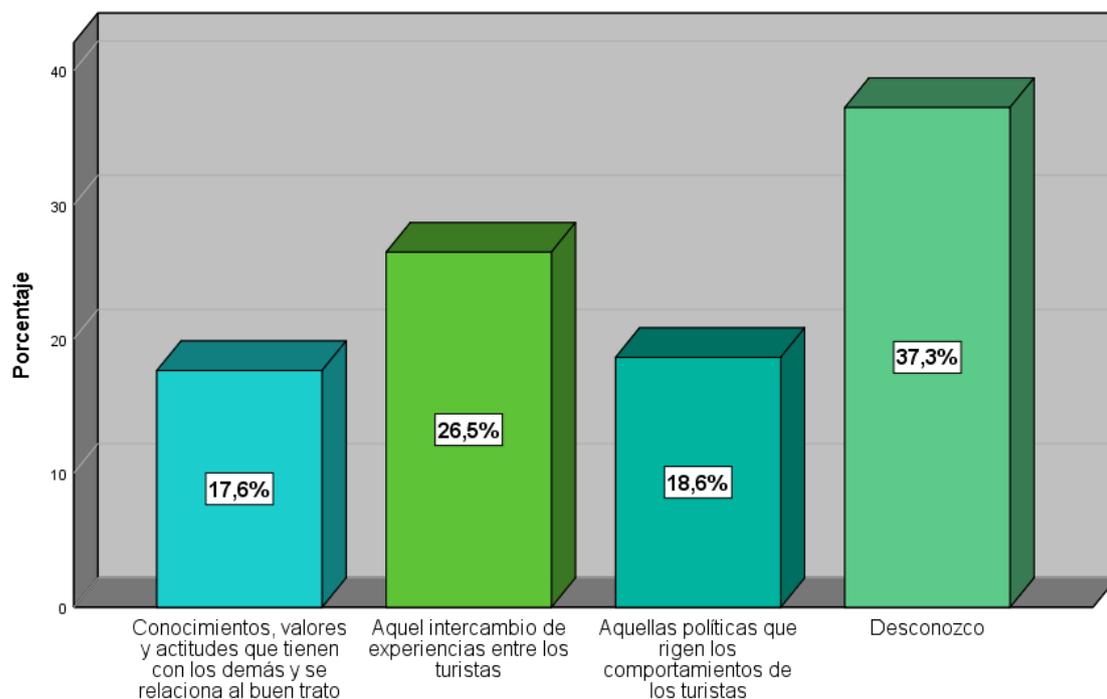
¿Qué entiendes por Cultura Turística?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Conocimientos , valores y actitudes que tienen con los demás y se relaciona al buen trato	18	17,6	17,6	17,6
Aquel intercambio de experiencias entre los turistas	27	26,5	26,5	44,1
Aquellas políticas que rigen los comportamientos de los turistas	19	18,6	18,6	62,7
Desconozco	38	37,3	37,3	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 4

¿Qué entiendes por Cultura Turística?



Nota. Con respecto a la pregunta *¿Qué entiendes por cultura turística?* que se realizó a los jóvenes del Distrito de Lambayeque, los resultados indican que el 37,3% de los encuestados desconoce cuándo se habla de cultura turística en términos o definiciones reales, identificando este resultado como el mayor porcentaje, por otro lado, el 26,5% de los jóvenes dicen que la respuesta correcta es el aquel intercambio de experiencias entre los turistas, y el 18,6% marcaron como respuesta a aquellas políticas que rigen los comportamientos de los turistas, y solo el 17,6% respondieron correctamente seleccionando que son aquellos conocimientos, valores y actitudes que tienen con los demás y se relaciona al buen trato.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

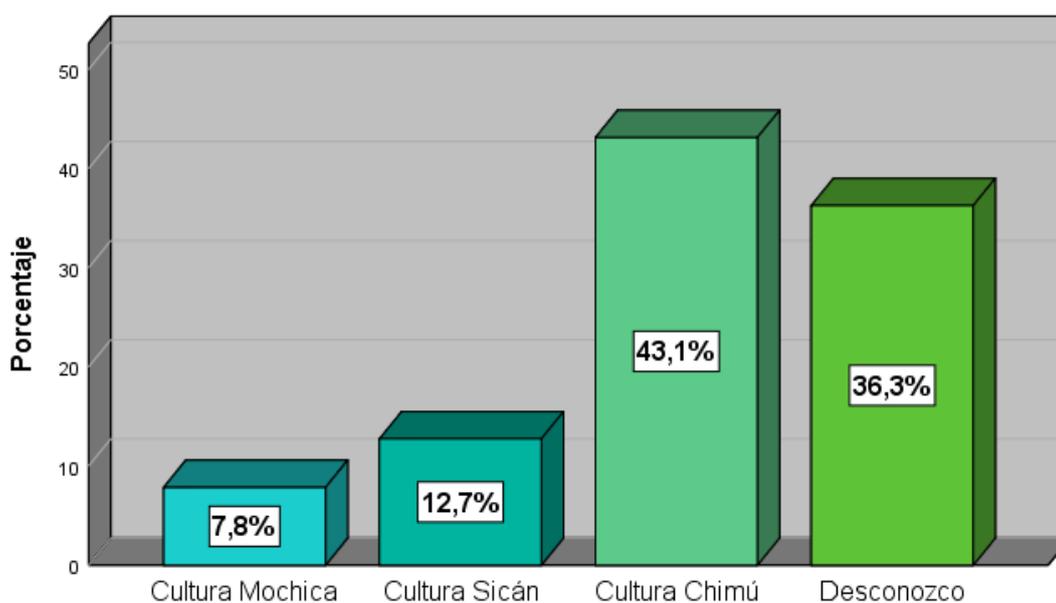
¿Sabes a que cultura pertenece el Tumi de Lambayeque?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cultura Mochica	8	7,8	7,8	7,8
	Cultura Sicán	13	12,7	12,7	20,6
	Cultura Chimú	44	43,1	43,1	63,7
	Desconozco	37	36,3	36,3	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 5

¿Sabes a que cultura pertenece el Tumi de Lambayeque?



Nota. Para la pregunta si el poblador sabe a qué cultura pertenece el Tumi de Lambayeque, un 43,1% de los jóvenes respondieron a la cultura chimú, seguido del 36,3% de los jóvenes que desconoce, el 12,7% respondieron a la cultura Sicán indicando con ello la respuesta correcta. Lo que simboliza que la gran mayoría de encuestados no cuenta con los conocimientos básicos para informar referente a su cultura, considerando que este es un punto importante para la buena atención al visitante.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

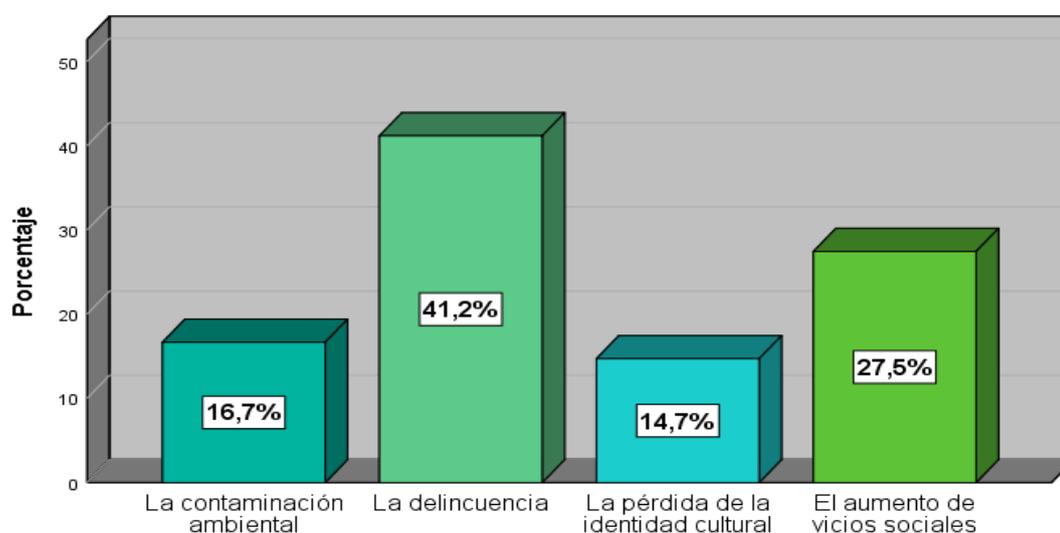
¿Sabes cuál es el impacto negativo más significativo que trae el Turismo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	La contaminación ambiental	17	16,7	16,7	16,7
	La delincuencia	42	41,2	41,2	57,8
	La pérdida de la identidad cultural	15	14,7	14,7	72,5
	El aumento de vicios sociales	28	27,5	27,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 6

¿Sabes cuál es el impacto negativo más significativo que trae el Turismo?



Nota. Referente a la interrogante *¿Sabes cuál es el impacto negativo más significativo que trae el Turismo?*, el 41,2% de los jóvenes encuestados respondió que la delincuencia, el 27,5% los vicios sociales, el 16,7% indicaron que es la contaminación ambiental, siendo conscientes de la importancia de mantener limpia su ciudad, y solo el 14,7% supieron reconocer que uno de los impactos negativos es la pérdida de la IC. Por lo que, frente a los resultados nos indica que hay pocos jóvenes que consideran que la pérdida de identidad cultural es un impacto negativo y otros algo insignificante.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

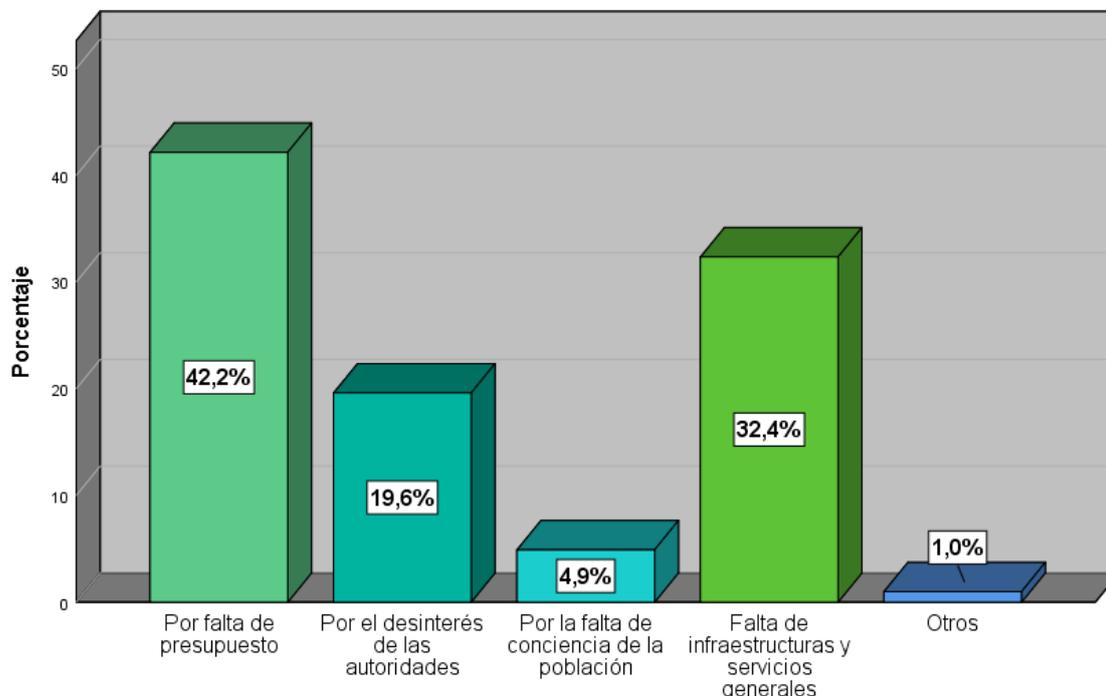
¿Cuál cree que sea el problema que impide desarrollar el turismo en su localidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por falta de presupuesto	43	42,2	42,2	42,2
	Por el desinterés de las autoridades	20	19,6	19,6	61,8
	Por la falta de conciencia de la población	5	4,9	4,9	66,7
	Falta de infraestructuras y servicios generales	33	32,4	32,4	99,0
	Otros	1	1,0	1,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 7

¿Cuál cree que sea el problema que impide desarrollar el turismo en su localidad?



Nota. El mayor porcentaje de jóvenes encuestados con un 42,2% dicen que el problema que impide desarrollar el turismo en su localidad es por falta de presupuesto, el 32,4% respondió por falta de infraestructura y servicios generales, el 19,6% indicó que, por el desinterés de las autoridades, y solo el 4,9% creen que por la falta de conciencia de la población. Por lo tanto, hay muchos factores donde la población considera que hay impactos negativos que impiden desarrollar el turismo en Lambayeque.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

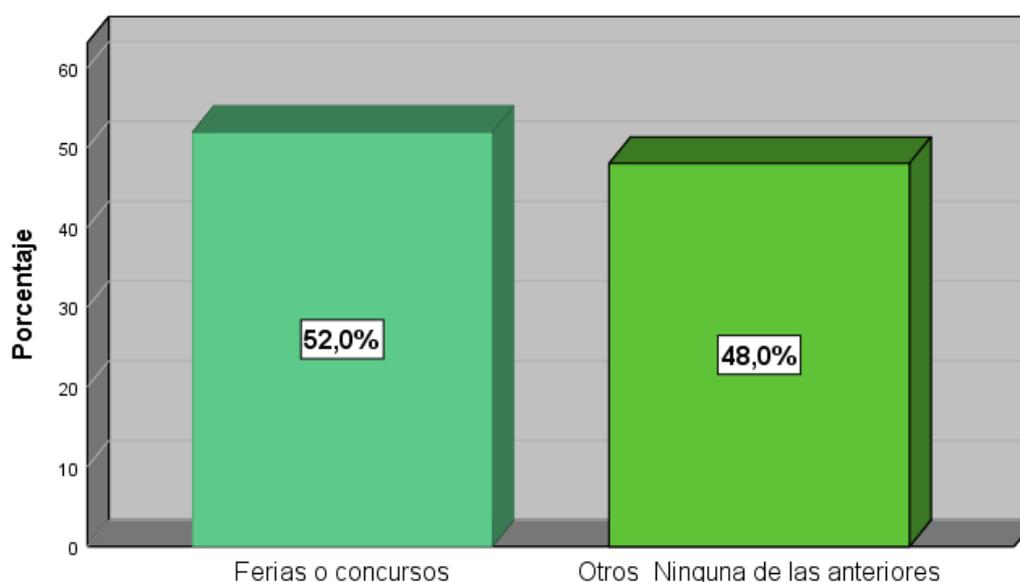
¿Cree que la Municipalidad está realizando gestiones de turismo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Ferias o concursos	53	52,0	52,0	52,0
Otros Ninguna de las anteriores	49	48,0	48,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 8

¿Cree que la Municipalidad está realizando gestiones de turismo?



Nota. El 52,0% de los jóvenes representando a más de la mitad respondieron que mayormente se realizan ferias o concursos, considerando que lo jóvenes ven solo como gestiones de turismo a la feria del King Kong o las actividades de la semana santa que mayormente se realiza en Lambayeque, pero cabe recalcar que turismo no solo se relaciona a ello, sino que comprende mucho más. Por otro lado, el 48% marcaron otros o ninguna de las anteriores, seleccionando con ello que la Municipalidad no toma mayor interés a las gestiones de Turismo. Fueron estas dos respuestas consideradas por los encuestados.

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN 2: ACTITUDINAL

Tabla 9

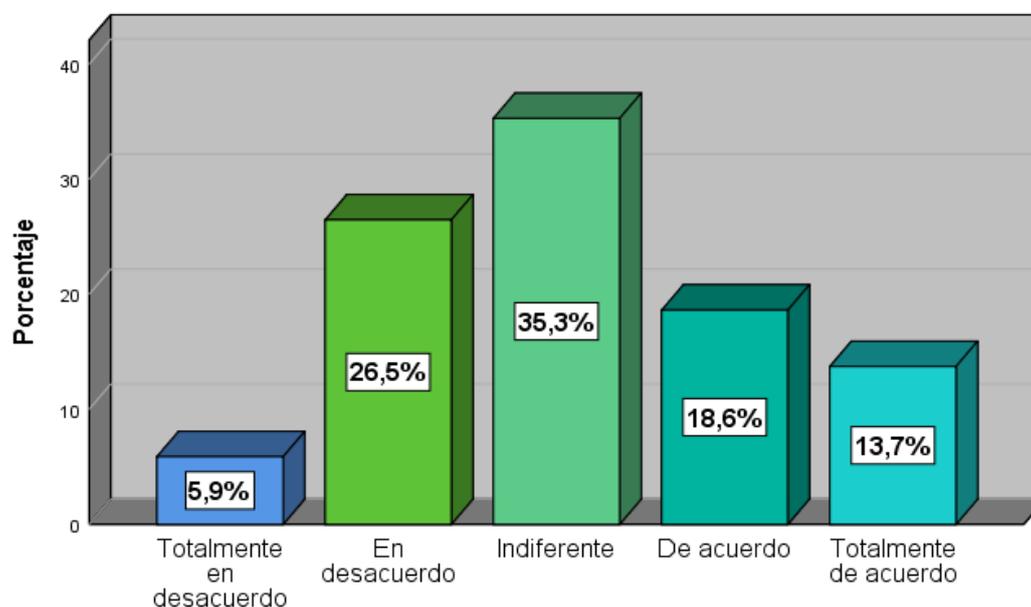
¿Tengo interés en saber de los problemas de mi localidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,9	5,9	5,9
	En desacuerdo	27	26,5	26,5	32,4
	Indiferente	36	35,3	35,3	67,6
	De acuerdo	19	18,6	18,6	86,3
	Totalmente de acuerdo	14	13,7	13,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 9

¿Tengo interés en saber de los problemas de mi localidad?



Nota. De los resultados obtenidos el 35,3% es indiferente, el 26,5% respondió en desacuerdo, el 18,6% manifiesta que está de acuerdo y el 13,7% totalmente de acuerdo. Por lo que de acuerdo a los resultados podemos indicar que la mayoría de los encuestados no le toman interés a los problemas que suscitan en su localidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

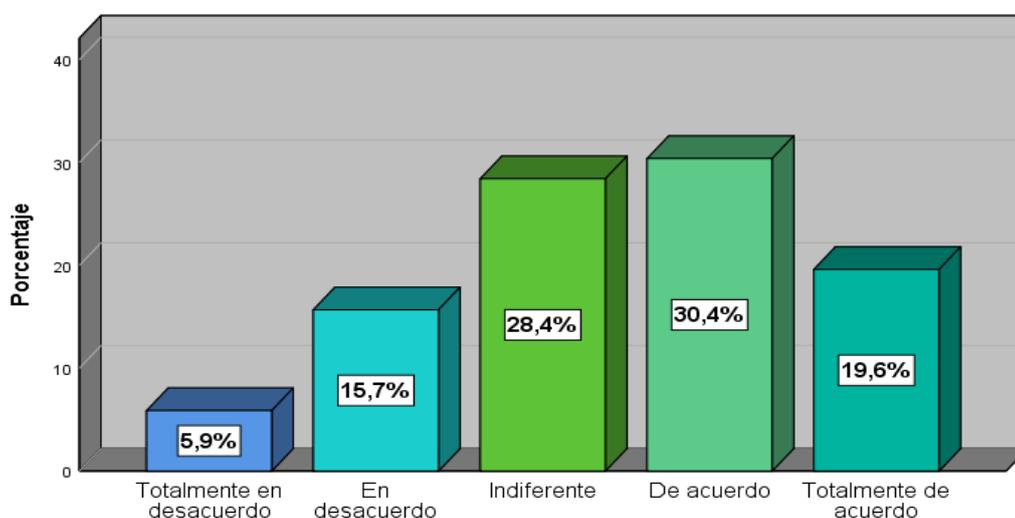
¿Considero que tengo habilidades para ayudar a solucionar problemas de mi localidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,9	5,9	5,9
	En desacuerdo	16	15,7	15,7	21,6
	Indiferente	29	28,4	28,4	50,0
	De acuerdo	31	30,4	30,4	80,4
	Totalmente de acuerdo	20	19,6	19,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 10

¿Considero que tengo habilidades para ayudar a solucionar problemas de mi localidad?



Nota. El 30,4% de los encuestados indica que está de acuerdo y considera que tiene habilidades para ayudar a solucionar problemas de su localidad, pero manifestando a la vez que no los toman en cuenta por parte del gobierno local; mientras el 28,4% es indiferente y el 19,6% está totalmente de acuerdo, por otro lado, el 15,7% están en desacuerdo, junto con un 5,9% que manifiestan estar totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

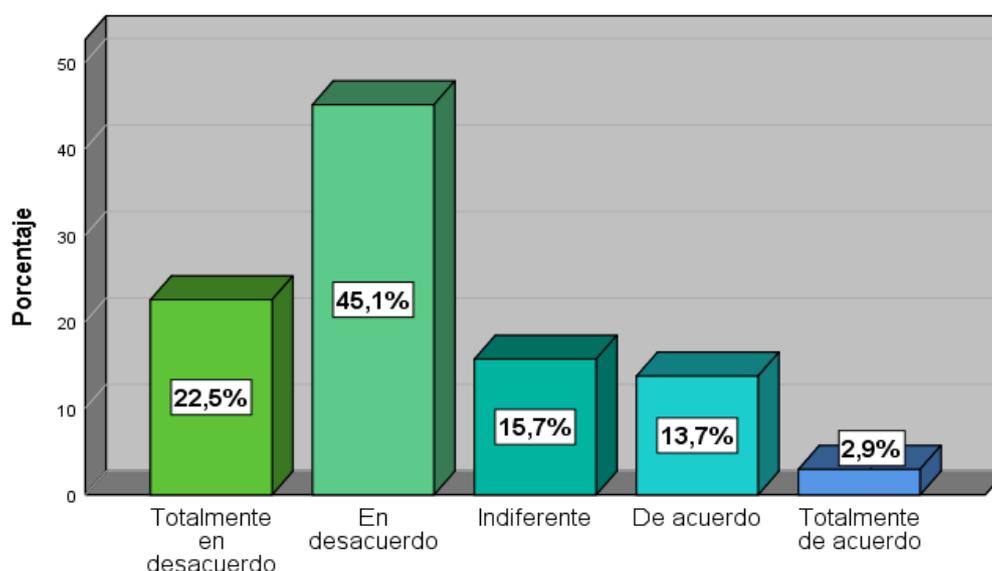
¿Si encuentras a un visitante desorientado o perdido, lo ayudarías?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	22,5	22,5	22,5
o	En desacuerdo	46	45,1	45,1	67,6
	Indiferente	16	15,7	15,7	83,3
	De acuerdo	14	13,7	13,7	97,1
	Totalmente de acuerdo	3	2,9	2,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 11

¿Si encuentras a un visitante desorientado o perdido, lo ayudarías?



Nota. El 45,1% de los jóvenes encuestados mencionan que están en desacuerdo a la pregunta ¿si encuentras a un visitante desorientado o perdido, lo ayudarías?, manifestando que no, porque son desconocidos y además porque tienen miedo vayan a ser delincuentes, seguido del 22,4% que también están totalmente en desacuerdo, mientras el 15,7% es indiferente, y solo el 13,7% está de acuerdo, junto con el 2,9% totalmente de acuerdo, es decir que si lo ayudarían en lo requieran. Por lo que, de manera general, el menor porcentaje está dispuesto a brindarle ayuda a los visitantes.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

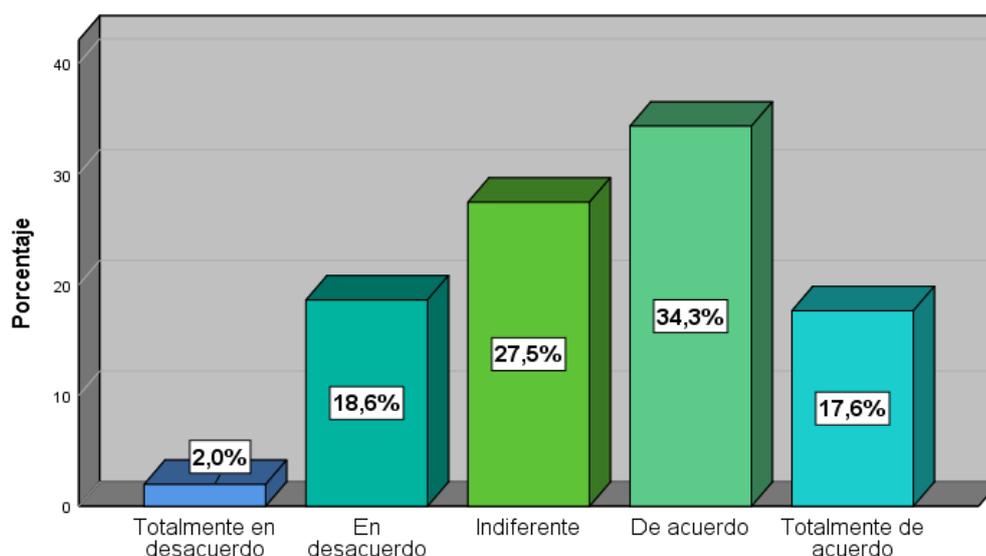
¿Considero que una actitud positiva y un buen trato al visitante, me garantiza que se irá satisfecho y regresará?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	19	18,6	18,6	20,6
	Indiferente	28	27,5	27,5	48,0
	De acuerdo	35	34,3	34,3	82,4
	Totalmente de acuerdo	18	17,6	17,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 12

¿Considero que una actitud positiva y un buen trato al visitante, me garantiza que se irá satisfecho y regresará?



Nota. El 34,3% de los jóvenes encuestados dicen estar de acuerdo que una actitud positiva y un buen trato al visitante, garantiza que se irá satisfecho y regresara, mientras que el 27,5% es indiferente, por otro lado, el 18,6% está en desacuerdo y el 17,6% dicen estar totalmente de acuerdo. Lo que significa que el mayor porcentaje de jóvenes respondieron que con una actitud correcta y un buen trato al visitante garantiza que se ira satisfecho.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

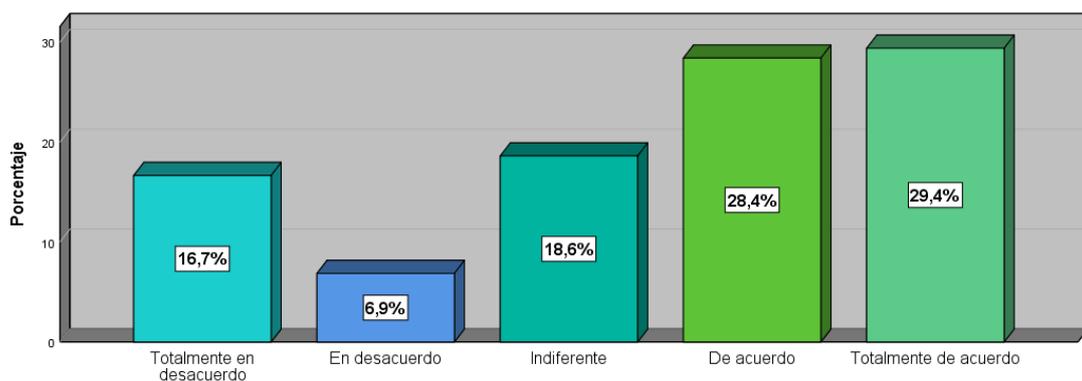
¿Si tuvieras un negocio y llega un visitante, le cobrarías de más, porque sabes que él no sabe los precios exactos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	7	6,9	6,9	23,5
	Indiferente	19	18,6	18,6	42,2
	De acuerdo	29	28,4	28,4	70,6
	Totalmente de acuerdo	30	29,4	29,4	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 13

¿Si tuvieras un negocio y llega un visitante, le cobrarías de más, porque sabes que él no sabe los precios exactos?



Nota. El 29,4% de las personas encuestadas declara estar totalmente de acuerdo en que, si tuvieran un negocio y llega un visitante, le cobran de más, porque saben que ellos no conocen los precios exactos, asimismo el 28,4% indica estar de acuerdo, por otro lado, el 18,6% es indiferente, y solo el 16,7% totalmente en desacuerdo seguido del 6.9% en desacuerdo. Lo que demuestra que la mayor parte de los jóvenes no es consciente que cobrar de manera elevada por los servicios que le ofrecen es una de puntos que influye para que los visitantes decidan regresar o no a la ciudad, porque si realmente averiguaran cual es el costo real se sentirían muy decepcionados.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14

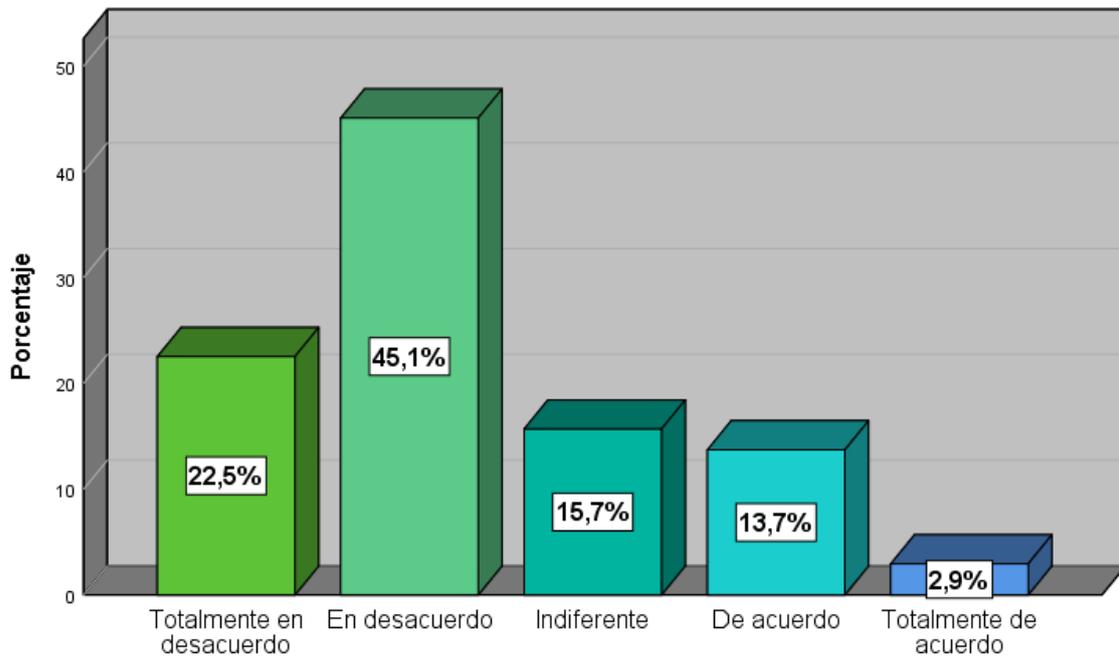
¿Si vez que a un visitante se le cae un billete de su bolsillo en la calle, lo recoges y se lo devuelves?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	22,5	22,5	22,5
	En desacuerdo	46	45,1	45,1	67,6
	Indiferente	16	15,7	15,7	83,3
	De acuerdo	14	13,7	13,7	97,1
	Totalmente de acuerdo	3	2,9	2,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 14

¿Si vez que a un visitante se le cae un billete de su bolsillo en la calle, lo recoges y se lo devuelves?



Nota. El mayor número de encuestados indicaron con un total de 45,1% estar en desacuerdo, un 22,5% totalmente en desacuerdo, el 15,7% indiferente, y solo el 13,7% señalaron estar de acuerdo junto con el 2,9% totalmente de acuerdo. Por lo que, según los resultados obtenidos revela que, si ven que a un visitante que se les cae un billete o un objeto de valor no se los devuelven porque sienten que no se dan cuenta; y porque algunas personas ya han pasado por experiencias que cuando quieren devolver algo, el dueño afirma que le falta algo, por ello prefieren no devolver las cosas.

Fuente: Elaboración propia

DIMENSION 2: ACTITUDINAL (AGRUPADA)

Tabla 15

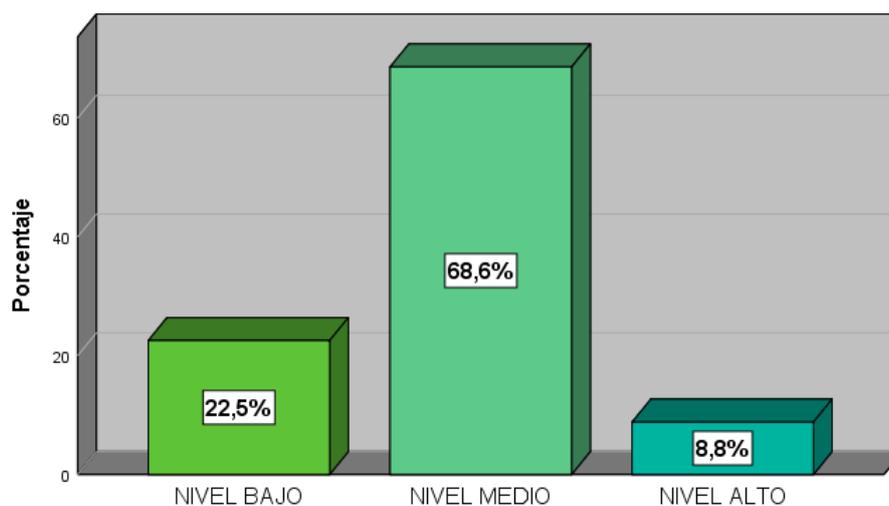
SUMA_DIMENSIÓN2: ACTITUDINAL (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NIVEL BAJO	23	22,5	22,5	22,5
NIVEL MEDIO	70	68,6	68,6	91,2
NIVEL ALTO	9	8,8	8,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 15

SUMA_DIMENSIÓN2 (Agrupada)



Nota. De la encuesta aplicada a 102 jóvenes del Distrito de Lambayeque, el 68,6% de los encuestados presenta una actitud de nivel medio frente al visitante; el 22,5% presenta un nivel bajo y solo el 8,8% nivel alto. Lo que demuestra que la mayor parte de encuestados tienen muy poca actitud en el tema de Cultura Turística. Es por ello que en la agrupación de la dimensión actitudinal sale como resultado que los jóvenes en actitud son indiferentes.

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN 3: COMPORTAMENTAL

Tabla 16

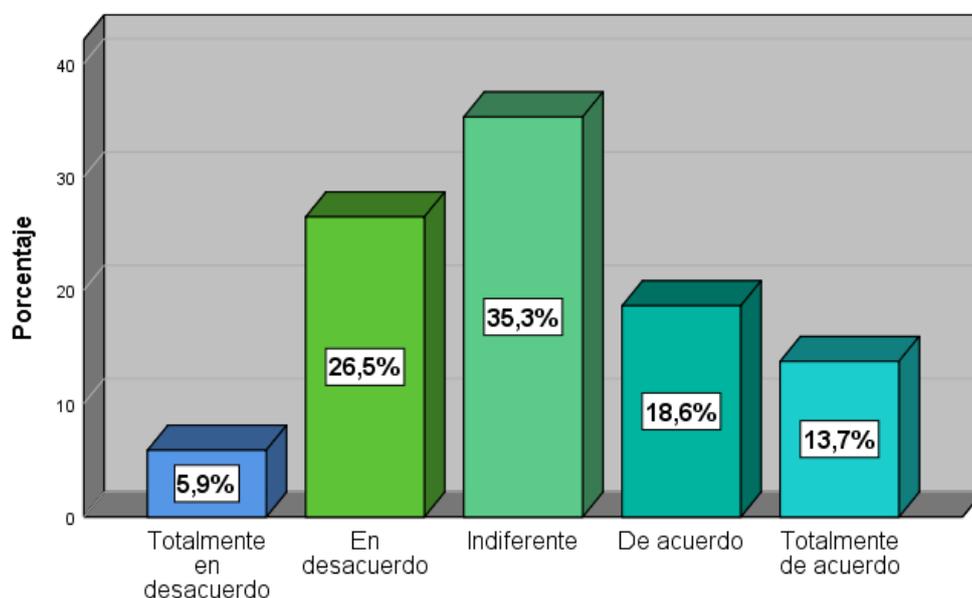
¿Promuevo en mi comunidad la práctica del buen trato a los visitantes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,9	5,9	5,9
o	En desacuerdo	27	26,5	26,5	32,4
	Indiferente	36	35,3	35,3	67,6
	De acuerdo	19	18,6	18,6	86,3
	Totalmente de acuerdo	14	13,7	13,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 16

¿Promuevo en mi comunidad la práctica del buen trato a los visitantes?



Nota. El 35,3% de los pobladores encuestados son indiferentes en promover en su comunidad la práctica del buen trato a los visitantes, el 26,5% indican estar en desacuerdo y solo un 18,6% están de acuerdo, junto con un 13,7% totalmente de acuerdo señalando con ello que la mayor parte de los encuestados son indiferentes y consideran que no hacen nada respecto a ello.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17

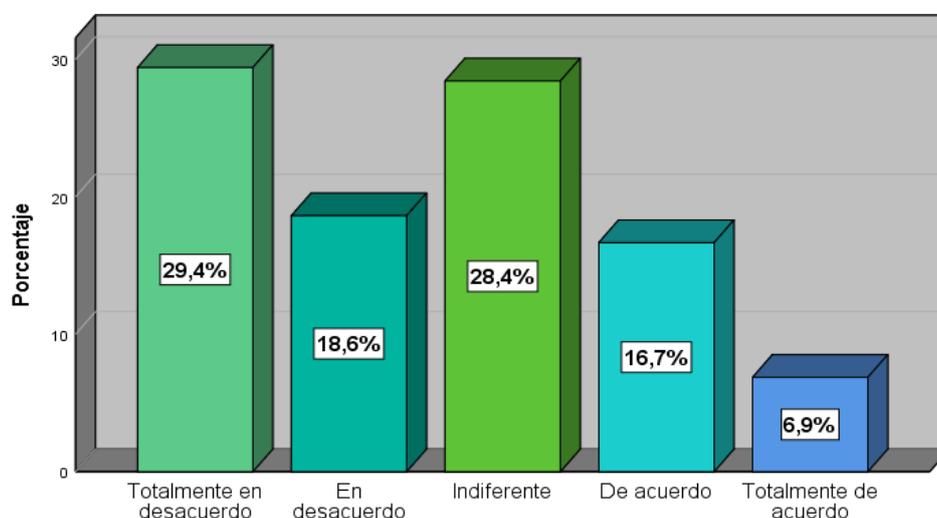
¿He participado en alguna ocasión de capacitaciones que ayudan a fortalecer la cultura turística con mi comunidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	30	29,4	29,4	29,4
En desacuerdo	19	18,6	18,6	48,0
Indiferente	29	28,4	28,4	76,5
De acuerdo	17	16,7	16,7	93,1
Totalmente de acuerdo	7	6,9	6,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 17

¿He participado en alguna ocasión de capacitaciones que ayudan a fortalecer la cultura turística con mi comunidad?



Nota. El 29,4% de los encuestados se muestra totalmente en desacuerdo en haber participado en alguna ocasión de capacitaciones que ayudan a fortalecer su cultura turística, mientras que el 28,4% es indiferente y el 18,6% en desacuerdo; por otro lado, el 16,7% están de acuerdo y solo el 6,9% totalmente de acuerdo. Demostrando que la mayor parte de jóvenes encuestados no ha participado en una capacitación que ayude a fortalecer su cultura turista.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18

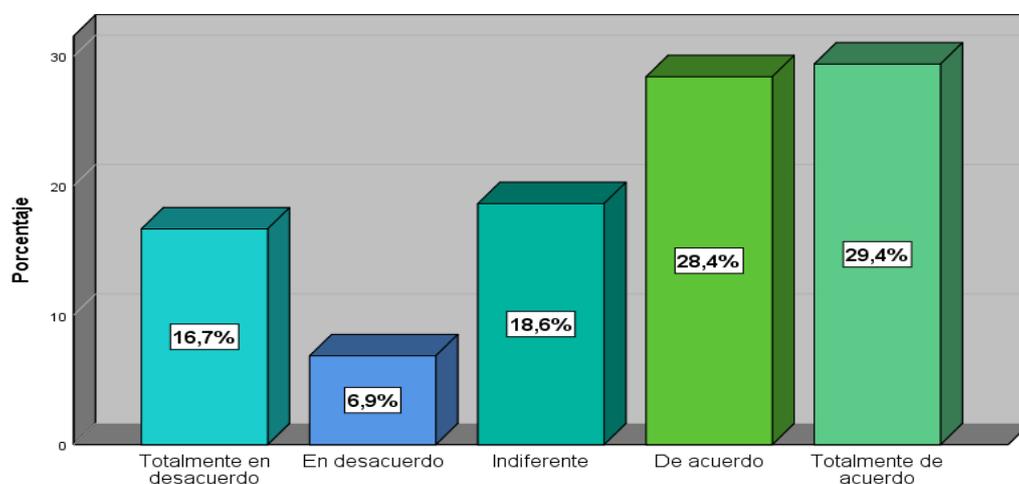
¿Participaría en programas de sensibilización como fortalecimiento de la cultura turística en el Distrito de Lambayeque?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	17	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	7	6,9	6,9	23,5
Indiferente	19	18,6	18,6	42,2
De acuerdo	29	28,4	28,4	70,6
Totalmente de acuerdo	30	29,4	29,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 18

¿Participaría en programas de sensibilización como fortalecimiento de la cultura turística en el Distrito de Lambayeque?



Nota. El 29,4% de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo indicando que, si participaría en programas de sensibilización como fortalecimiento de la cultura turística en el Distrito de Lambayeque, al igual que el 28,4% de acuerdo, mientras que el 18,6% indiferente, sin embargo, el 16,7% se muestra totalmente en desacuerdo, junto con el 6,9% en desacuerdo. Demostrando con ello que la mayor población encuestada está dispuesta a participar en programas de sensibilización para fortalecer su CT.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19

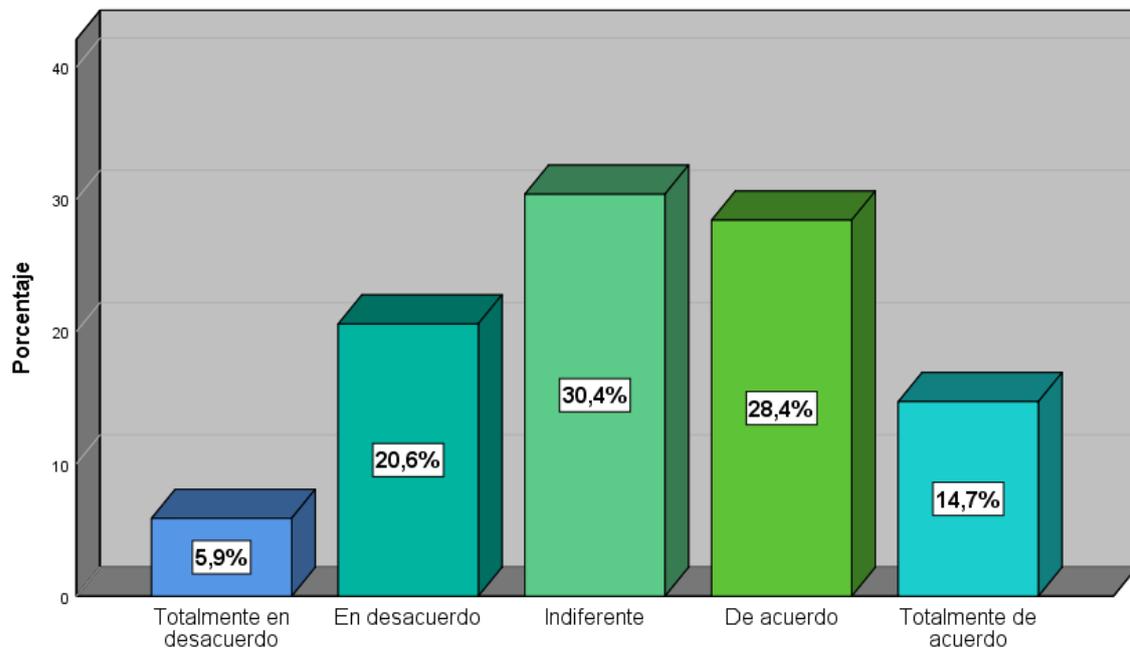
¿Considero que al comentar a mis amigos y familiares que estoy participando en algunas mejoras para fortalecer la cultura turística en la comunidad, estoy inculcando su participación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	5,9	5,9	5,9
En desacuerdo	21	20,6	20,6	26,5
Indiferente	31	30,4	30,4	56,9
De acuerdo	29	28,4	28,4	85,3
Totalmente de acuerdo	15	14,7	14,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Figura 19

¿Considero que al comentar a mis amigos y familiares que estoy participando en algunas mejoras para fortalecer la cultura turística en la comunidad, estoy inculcando su participación?



Nota. El 30,4% de los encuestados se muestra indiferente al considerar que comentar a sus amigos o familiares que están participando en algunas mejoras para fortalecer la CT en su comunidad, está inculcando su participación, por otro lado, el 28,4% se muestra de acuerdo con lo antes mencionado, también el 14,7% totalmente de acuerdo, mientras el 20,6% en desacuerdo y solo el 5,9% totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia

DIMENSION 3: COMPORTAMENTAL (AGRUPADA)

Tabla 20

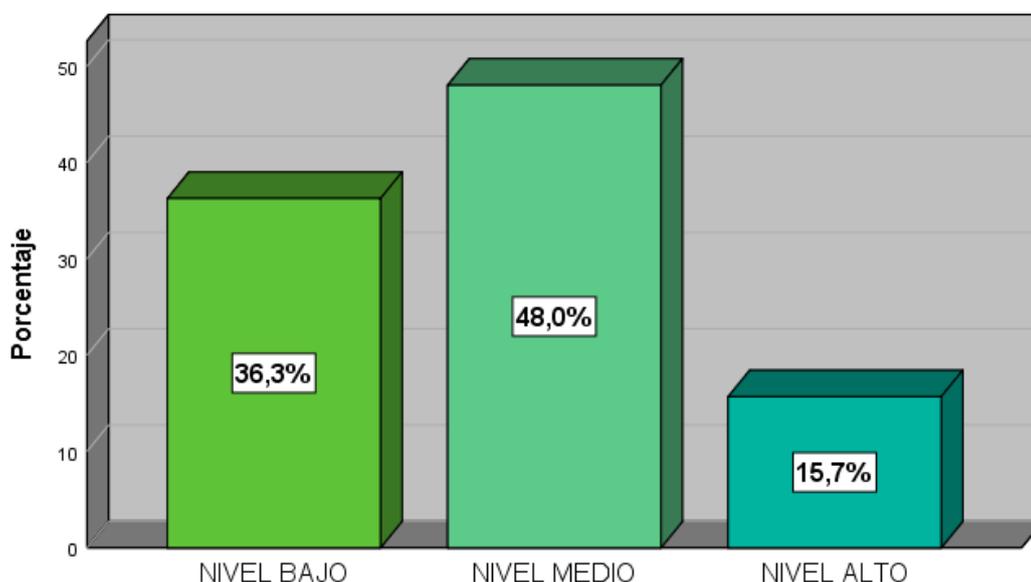
SUMA_DIMENSIÓN COMPORTAMENTAL (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	37	36,3	36,3	36,3
	NIVEL MEDIO	49	48,0	48,0	84,3
	NIVEL ALTO	16	15,7	15,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del SPSS V.25

Tabla 20

SUMA_DIMENSIÓN COMPORTAMENTAL (Agrupada)



Nota. De la encuesta aplicada a 102 jóvenes del Distrito de Lambayeque, el 48% de los encuestados presenta comportamiento de nivel medio frente al visitante; además, con el 36,3% nivel bajo y solo el 15,7% nivel alto. Lo que demuestra que la mayor parte de encuestados tienen un comportamiento no tan agradable en el tema de Cultura Turística. Es por ello que en la agrupación de la dimensión comportamental sale como resultado que los jóvenes son indiferentes.

Fuente: Elaboración propia

3.2. Discusión de Resultados

De acuerdo a los resultados adquiridos, para el objetivo específico Determinar el nivel de cultura turística en los pobladores del Distrito de Lambayeque se confirmó que los jóvenes de esta Ciudad carecen de CT, pero para ello se muestra que respecto al género, más de la mitad de los encuestados son del sexo femenino, correspondiente a la edad el mayor porcentaje de encuestados fue de 16 años, cabe recalcar que la encuesta que se realizó fue exclusivamente a jóvenes de 15 a 19 años y con relación al grado de instrucción, el mayor número indica que es secundaria. Por lo que a continuación se hará mención al nivel de CT de los jóvenes considerando a la información ya mencionada.

Correspondiente a la dimensión cognitiva, uno de los resultados logrados en la tabla 04 ¿Qué entiendes por cultura turística? el 37,3% desconoce y solo el 17,6% de los encuestados alega que son aquellos conocimientos, valores, y actitudes que se tiene con los demás y se relaciona al buen trato. Por ello podemos decir que la mayor parte de los jóvenes encuestados no conoce que es CT por lo que es muy lamentable porque deberían de poner más atención a esos temas que son para el bien de todos, como lo menciona MINCETUR (s/f) en su definición conocer sobre CT origina en el individuo la protección y cuidado de lo que tienen, tal es así como lo manifiesta en su investigación Fernández (2014) en el que resalta lo indispensable que es para los jóvenes saber sobre CT, para que con ello aprendan a identificarse con lo suyo y a demostrar los valores que poseen.

El otro resultado se halla en la tabla 05 en que el 43,1% de encuestados ostentan que el Tumi de Lambayeque pertenece a la cultura Chumí, y el 7.8% a la Cultura Mochica. Esto quiere decir que el menor porcentaje de encuestados conoce sobre la historia de su Distrito. Por ello según Macchiavello (2017) en su tesis indica que uno de los causantes de la pérdida de la CT es el bajo conocimiento de historia de una ciudad por parte de los moradores. Y que sería factible realizar programas para concientizarlos.

También, en la tabla 06 nos dice que el 41,2% declara que el impacto negativo más significativo que trae el turismo es la delincuencia y el 14,7% la pérdida de la identidad cultural, y en la tabla 07 el 42,2% de los encuestados creen

que el problema que impide desarrollar el turismo en su localidad es por falta de presupuesto, mientras el 4.9% considera que es por falta de conciencia de la población. Lo que demuestra que el menor número de la población encuestada ha sentido a la pérdida de identidad cultural y la deficiente conciencia turística como algo perjudicial respecto al avance del turismo en su localidad, por lo que según Ruiz (2016) en su investigación revela que la carencia de la IC y la CT causa que no allá mejoras en el turismo y no sea valorado en el sentido de la conservación de sus lugares de interés turístico, por lo plantea que se necesita apoyo por parte de las autoridades en conjunto con la GERCETUR para que trabajen en común esos temas.

De la misma forma en la tabla 08 ¿Cree que la Municipalidad está realizando gestiones de turismo?, el 52% respondió que la Municipalidad mayormente realiza ferias o concursos y el 48% otros, considerando que fueron las 2 opciones tomadas por los encuestados. Cabe resaltar que el turismo no solo se basa en realizar ferias o concursos, sino más bien va más a fondo como lo sustenta Hilari (2015) en su investigación aplicada en el que enfatiza que el aporte por parte de la Municipalidad debe ser activa con la población ejecutando proyectos de interés turístico y/o programas de capacitación inculcando con ello la participación de todos en el mejoramiento del turismo, resaltando que la comunidad es una pieza imprescindible no solo en la experiencia del visitante sino también en la gestión del destino.

Por otro lado, según los resultados alcanzados en la tabla 16 para la dimensión actitudinal, un 68,6% tiene un nivel medio en actitud frente a la CT, siendo este más de la mitad de la población encuestada, por otro lado, con un 22,5% nivel bajo y solo el 8,8% nivel alto, lo que demuestra que los ciudadanos no son conscientes que mostrar interés en saber los problemas de su localidad, tener habilidades para ayudar a solucionar dichos inconvenientes, que ayudar de manera amable a un visitante que se encuentra desorientado o perdido es valioso para que regrese, que mostrar un buen trato al visitante, garantiza que se vaya satisfecho, y que si tuviera un negocio o le gustaría emprender uno y llegue un visitante a su establecimiento, en vez de mostrar una acción de abuso en cobrarle de más, al contrario demostrar sus valores y cobrar el precio justo de los productos o servicios

que se le está vendiendo, esto causa que el visitante se encuentre tranquilo y confiado del lugar que escogió visitar. Como lo demuestra Díaz y Machado (2016) en su artículo que tuvo objetivo describir la relación entre turismo y vida cotidiana de los estudiantes como de la población; nos indica que la clave para avanzar en el tema turístico de una localidad es trabajar primero en los principios básicos de la CT como es la hospitalidad, conocer el patrimonio que poseen y facilitar información verdadera. Asimismo, el autor Gonzales (2012) respalda lo dicho anteriormente asegurando que no hay nada más indispensable que fortalecer la CT de una población en una ciudad en pleno desarrollo turístico, porque ocasionara que los visitantes queden satisfechos y aptos para recomendar o volver al lugar no solo por sus recursos sino también por el calor de su gente.

Por otra parte, según resultados obtenidos en la tabla 20 en relación a la dimensión comportamental, el 48% de los encuestados muestra un nivel medio, mientras el 36,3% nivel bajo y solo el 15,7% nivel alto. Por lo que se concibe que pocos jóvenes expresan interés en promover en su comunidad la práctica del buen trato al visitante, siendo indiferentes como lo indica la tabla 16, por otro lado, la mayor parte de encuestados con un 29,4% asegura estar totalmente en desacuerdo, es decir no ha participado en alguna ocasión de capacitaciones que ayudan a fortalecer su CT, por el contrario, en la tabla 18, el 29% indica estar TA y el 28% de A, en que si participaría en programas de sensibilización como fortalecimiento de la CT en el Distrito de Lambayeque, asimismo en la tabla 19 enseña que el 30,4% se muestra indiferente al considerar que comentar a sus amigos y familiares que está participando en algunas mejoras para fortalecer la CT en su comunidad, está inculcando su participación. Por lo que, según lo que se expone la Municipalidad especialmente el Área de Turismo debería de considerar en sus trabajos programas de capacitación dirigidos a los jóvenes de su comunidad independientemente que se encuentren en un centro de estudios o no, para que de esta manera el progreso del turismo sea eficiente y de calidad frente al visitante como lo demuestra Hilari (2015) en su investigación “Programa de capacitación y sensibilización turística para las autoridades y población del Municipio de Carabuco” en la que después de haber realizado las capacitaciones concluye diciendo que no hay duda, que para brindar una buena experiencia al visitante y

para que se desarrolle una adecuada gestión del Distrito, la comunidad es un agente necesario por lo que requiere estar en constantes capacitaciones e indica que las autoridades no solo deberían saber los beneficios que trae el turismo sino también cuanto influye la participación de la población en ella. Así como también lo revela el autor Limeta (2013) expresando que es necesario contar con la comunidad, contribuyendo en la participación activa en los procesos de estudio que les permita estar dispuestas para dar información sobre turismo de su Ciudad, demostrando de esta manera una CT asertiva.

No obstante, respecto al objetivo específico 02 Identificar la percepción de la autoridad en relación al programa de sensibilización para fortalecer la CT de los jóvenes del Distrito de Lambayeque; las respuestas adquiridas en la entrevista que se efectuó a la encargada de la Subgerencia de Promoción y Desarrollo Turístico, a la señorita Lorena Lisset Granados Lloclla, referente al indicador cognitivo, considera que efectivamente los conocimientos de CT si pueden fortalecerse en los jóvenes mediante un PS enfocándose en qué les falta mejorar, cuales son los temas que desconocen de manera concurrente, cuales son los puntos que no manejan y con que se identifican más, además reveló que con ello se incentivarían a conocer más sobre la historia de Lambayeque y sobre los impactos tanto negativos como positivos que trae el turismo, y ostento que en relación a la interrogante sobre lo que están haciendo como autoridad para que los jóvenes conozcan sobre la importancia de la CT, revela que en la actualidad se están enfocando a sensibilizar con reportajes de los Distritos, porque al transmitir están llegando a más personas para que valoren y cuiden lo suyo, además de los protocolos que ahora no solo es asistir a un lugar, sino que ya es tener toda una cultura de visita, y esto está ayudando a tomar en cuenta el tema del orden, de la limpieza, de la higiene, y del cuidado que deben tener. Y raíz de ello también va haber un cambio de pensamiento de las personas para el momento que visiten otro lugar; también a futuro analizar el tema del año escolar 2021, si se manejará de manera virtual o no, porque el año pasado han tenido una iniciativa de parte de la municipalidad de generar una red de escolares para el turismo, que básicamente eran escolares de cada uno de las instituciones educativas a los que se le daban charlas sobre el tema de CT, y era importante porque se empezaba a inculcar a los jóvenes ese

tema, entonces este año por el tema de la pandemia ha sido un poco tedioso poder continuar, pero esperan que el próximo año se pueda realizar de manera presencial o virtual, cabe recalcar que son jóvenes de los últimos años de primaria y los primeros de secundaria. Bravo (2011) a diferencia de lo mencionado anteriormente en su investigación considera que las Instituciones Públicas para fortalecer temas de CT y CT tienen que obtener la participación de todas las personas estén estudiando o no, porque el desarrollo depende de todos, y en su teoría Reintein (2018) nos dice que es tan significativo que una persona sino no conoce se informa para que pueda entregar datos reales, es por eso que define a la CT como aquellos principios y responsabilidad que la población debe acoger y practicar. Por otro lado, en el indicador actitudinal la señorita Lorena considera que los jóvenes muy poco se interesan en saber las problemáticas de la ciudad y cuando sucede la población no ayuda de manera activa a resolverlos sino tiende a quejarse y se entiende porque hay muchas deficiencias en la ciudad como la contaminación, la infraestructura, la accesibilidad, la iluminación y el tránsito. Y respecto a los valores, manifiesta que mayormente lo demuestran los adultos – ancianos, pero de parte de los jóvenes muy poco. Es por ello que si considera que con un PS se preocuparían y ayudarían a resolver problemas en su comunidad, pero además de ello ostentó que como autoridades deben dar a conocer los problemas para que los jóvenes puedan aportar y tener criterio para dar soluciones u opiniones; es por ello que considera que el tema de sensibilización es lo que más impulsa a participar en cualquier tema y ahora más que nunca que se necesita para que los jóvenes comiencen también a practicar sus valores de manera adecuada con las personas, como un joven mototaxista que le brinde un buen servicio a su cliente. Para ello, García (2018) en su tesis de Maestría en Gestión Pública “Formación de la cultura turística en los pobladores del distrito de Barranco-Lima 2018” también resalta que para mantener una CT y CT, conocimientos y valores es primordial e importante concientizar a la población en este caso mayormente joven que son el futuro de grandes ideales para el bien de la comunidad. Pero a la vez Rauda (2017) dice que para desarrollar CT se deben tener principios como cordialidad, amabilidad, seguridad, bienestar, entre otros, para que sean tomados como ejemplo para todos. Y en el indicador comportamental considera que la población si participaría en un PS, pero en la actualidad es más valioso que se organice de manera llamativa, al

mismo tiempo dijo que ellos si participarían de los eventos o acciones de mejora por el bien de su comunidad, pero no le ve tanto interés que los jóvenes apoyen a difundir; por otro lado, si se llegara a realizar actividades de trabajo, o se propondría realizar capacitaciones de sensibilización, se cree que los jóvenes fomentarían la participación de sus familiares, vecinos y amigos. Por lo que, según Sandoval (2016) después de haber realizado los estudios de su tesis comenta que el comportamiento que muestre la población encuestada es decisivo para que se realicen acciones para mejorar en los temas respecto a la CT. Tal es así, como lo menciona el autor Gonzales (2012) que indica que hay dos tipos de CT, la general (la población general) y la especializada (los prestadores de servicios), en el que ambos deben mostrar participación y protagonismo en los temas del Turismo. Por lo que de manera general esto se asimila a las conclusiones que da en su investigación Fernández (2014) el cual tomo el tema CT como atractivo turístico, y menciono que para que exista progreso turístico en una ciudad debería de concientizarse a la población para que así valoren, cuiden y aprovechen lo que tienen, pero para ello la Municipalidad tiene una responsabilidad importante porque debe de realizar gestiones y PS para que fomenten la CT en los pobladores porque es indispensable el vínculo directo que tienen ellos con los visitantes, y eso contribuirá a tener una imagen turística autentica de la ciudad. Tal es así como lo manifiesta Gonzales (2012) acotando que es una característica importante que la población tenga conocimiento de su ciudad y la importancia del trato que se le brinde al visitante, además de identificarse con los problemas que suscitan y que desarrolle sus competencias comunicativas con el fin de demostrar sus valores, participación y compromiso con su comunidad.

Por consiguiente, en el objetivo 03 Proponer un programa de sensibilización se planteó con la finalidad de fortalecer de la CT en los pobladores del Distrito de Lambayeque teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el momento que se investigó en qué nivel de CT estaban los jóvenes para con ello ahondar más en los temas que indicaría estaban bajos.

Por lo tanto, el programa de sensibilización tendrá que ser validado por un experto.

3.3. Aporte científico

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN COMO PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA EN LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE

FUNDAMENTACIÓN

La propuesta nace ante el problema del bajo nivel de cultura turística en los en los pobladores del Distrito de Lambayeque ya evidenciados en los resultados obtenidos, por lo que dicha deficiencia ocasiona la disminución de visitantes y la insatisfacción en la atención brindada por parte de los residentes; esto se evidencia por las dimensiones estudiadas como la cognitiva que se relaciona a los conocimientos que tiene el poblador para informar referente a su historia, turismo, importancia, impactos y trabajos respecto a la gestión municipal de su Distrito. Además, la dimensión actitudinal que implica que los pobladores deben mostrar interés en poner en práctica sus valores personales y sociales para el progreso de su ciudad. Asimismo, la dimensión comportamental, que busca medir la participación en acciones de efecto multiplicador ante la comunidad sobre lo que esté realizando para el bien común.

Esto conlleva al diseño de un programa de sensibilización dirigido a la población en estudio, es decir, a los jóvenes de 15 a 19 años, el cual ayudara en los conocimientos, la importancia de mantener una actitud correcta y en saber lo necesario que es participar de programas que conllevan como objetivo promover su CT.

Por ello, para el logro de los objetivos es obligatorio la cooperación de autoridades locales y de la población del Distrito de Lambayeque en los distintos programas.

FINES DEL PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN

Elevar el conocimiento en el tema de CT en los pobladores y, con ello, incrementar sus competencias comunicativas, su identidad cultural y autenticidad, demostrando sus valores y participación en su localidad, además de:

- Mejorar las futuras interacciones entre el visitante y el poblador residente.
- Optimizar en el joven las ganas de conocer más sobre su cultura.
- Satisfacer fácil y de manera sincera la información solicitada por el visitante.
- Fomentar conductas positivas por parte de los jóvenes

Además, incentivar la práctica de los principios de la CT según Rauda (2017)

OBJETIVOS

Objetivo General

Fortalecer e incrementar la cultura turística en los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque

Objetivo Especifico

Capacitación para fortalecer la CT mediante una constante capacitación en relación a los indicadores de la dimensión COGNITIVA

Capacitación para fortalecer la CT mediante una constante capacitación en relación a los indicadores de la dimensión ACTITUDINAL

Capacitación para fortalecer la CT mediante una constante capacitación en relación a los indicadores de la dimensión COMPORTAMENTAL

META

Capacitar de manera eficiente a los jóvenes de 15 a 19 años en el tema de CT enfocado en sus tres dimensiones considerados en esta investigación.

METODLOGIA

Preferiblemente se tratará que se desarrolle de manera práctica, y que, a través de las capacitaciones, los jóvenes se identifiquen con los casos prácticos expuestos, consiguiendo con ello una participación e interés de cada uno de ellos.

Para ello, se utilizará la herramienta QUIZZZ que es una aplicación para crear preguntas personalizadas de manera lúdica y divertida, donde el expositor genera las interrogantes mediante la web y le proporciona a los participantes, en este caso a los jóvenes un código que será para que puedan responder desde su ordenador o dispositivo móvil, pero lo interesante es que después de digitar los códigos debe colocar su nombre y eso permitirá que el expositor visualice el número de participante en la web. Es una forma divertida de comprobar si estuvieron atentos a la capacitación porque además ese juego tiene primer, segundo y tercer puesto.

ALCANCE DE LA PROPUESTA

La propuesta del programa de sensibilización se diseñará para los jóvenes de 15 a 19 años para fortalecer su CT, y se propondrá realizarlas por las plataformas de internet.

ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SENSIBILIZACION

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Capacitaciones para fortalecer la CT mediante una constante capacitación en relación a los indicadores de la dimensión COGNITIVA									
Tema:	Contenido:	Objetivo:	Dirigido a:	Materiales:	Tiempo y Mes de Ejecución	Capacitador (a):	Lugar	Verificar lo aprendido	Prioridad
N°1: Conocimientos básicos de cultura	<ul style="list-style-type: none"> . Definición de Cultura Turística . Importancia de la Cultura Turística . Principios básicos de la Cultura Turística . Tipos de la Cultura Turística . Característica de la CT . Importancia de fortalecer la Cultura Turística . Quienes son los encargados de generar CT en jóvenes 	Dar a conocer a profundidad sobre el tema de CT e incentivar la práctica de los principios de la CT	A los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line	Enero / 2 horas	Responsable de la SPDT de la MPL / Persona designada por la encargada	Sala de reuniones vía Zoom – Google Meet De manera online	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZZZ	Alta
N°2: Conocimientos básicos en historia	<ul style="list-style-type: none"> . El origen de Lambayeque . Contar o narrar la leyenda de Naylamp . Cuando se dio el grito Libertario (27 de Dic) . Todo respecto a la Sacerdotisa de Chornancap y al Señor de Sipán 	Reforzar en los jóvenes los conocimientos de la historia y los personajes más importantes de Lambayeque	A los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line	FEBRERO 2 horas	Responsable de la SPDT de la MPL / Persona designada por la encargada	Sala de reuniones vía Zoom – Google Meet De manera online	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZZZ	Alta
N°3: Conocimientos de los impactos negativos del turismo	<ul style="list-style-type: none"> . Que son los impactos negativos en turismo . Cuáles son los impactos negativos más frecuentes en Turismo . Explicar cada uno de los impactos negativos . Cuáles son las consecuencias usuales de los impactos negativos . Casos prácticos 	Los jóvenes puedan identificar los impactos negativos del turismo y reconocer en que podría aportar para que se reduzca	A los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line	FEBRERO 2 horas	Responsable de la SPDT de la MPL / Persona designada por la encargada	Sala de reuniones vía Zoom – Google Meet De manera online	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZZZ	Alta

N°4: Conocimientos sobre los problemas del turismo en la comunidad	. Definición de problemas turísticos . Cuáles son los problemas más frecuentes de Turismo en Lambayeque . Explicación de cada uno de ellos y porque creen que se ocasiona . Opiniones	Permitir que los jóvenes aprendan todo lo relacionado a los problemas más frecuente del turismo en mi localidad	A los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line	MARZO 2 horas	Responsable de la SPDT de la MPL / Persona designada por la encargada	Sala de reuniones vía Zoom – Google Meet De manera online	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ	Alta
N°5: Conocimiento referente a la gestión municipal respecto al turismo	. Que es Gestión Municipal . Que trabajos viene realizando la Municipalidad respecto al turismo	Cada joven aprenda a identificar la gestión municipal que desarrolla la MPL	A los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line	MARZO 2 horas	Responsable de la SPDT de la MPL / Persona designada por la encargada	Sala de reuniones vía Zoom – Google Meet De manera online	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ	Media
OBJETIVO ESPECIFICO 2: Capacitaciones para fortalecer la CT mediante una constante capacitación en relación a los indicadores de la dimensión ACTITUDINAL									
Temas:	Contenido:	Objetivo:	Dirigido a:	Materiales:	Tiempo y Mes de Ejecución	Capacitador (a):	Lugar	Verificar lo aprendido	Prioridad
N°6: Destrezas e interés para resolver problemas	. Concepto de Destrezas . Concepto de habilidad . Tipos de destrezas . Importancia de desarrollar destrezas . Casos prácticos del desarrollo de destrezas en personas	Dar a conocer lo referente a destrezas y ponerlo en práctica para el bien de la comunidad	A los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line	ABRIL 2 horas	Responsable de la SPDT de la MPL/ o De preferencia profesional en psicología	Sala de reuniones vía Zoom – Google Meet De manera online	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ	Alta
N°7: Actitud pasiva y activa frente al visitante	. Concepto de Actitud . Concepto de Actitud Pasiva . Características de una persona con actitud pasiva . Importancia de desarrollar actitudes frente a los visitantes	Generar la importancia de saber cuáles son sus actitudes e identificar las malas y buenas y poner en práctica frente a los visitantes	A los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line	ABRIL 2 horas	Responsable de la SPDT de la MPL/ o De preferencia profesional en psicología	Sala de reuniones vía Zoom – Google Meet De manera online	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ	Media

N°8: Cumplir con sus valores	. Concepto de valores . Cuáles son los Valores . Características de una persona con valores . Importancia de desarrollar valores frente a los visitantes	Fortalecer los valores presentes de los jóvenes y que aprendan a identificar los valores más resaltantes de una persona cuando interactúa con un visitante y ponerlo en práctica.	A los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line	MAYO 2 horas	Responsable de la SPDT de la MPL/ o De preferencia profesional en psicología	Sala de reuniones vía Zoom – Google Meet De manera online	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZZ	Alta
----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	-----------------	------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	------

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Capacitaciones para fortalecer la CT mediante una constante capacitación en relación a los indicadores de la dimensión COMPORTAMENTAL

Temas:	Contenido:	Objetivo:	Dirigido a:	Materiales:	Tiempo y Mes de Ejecución	Capacitador (a):	Lugar	Verificar lo aprendido	Prioridad
N°9: Promover y participar en acciones que realizan en mi localidad	. Concepto de promover . Concepto de participar . Importancia de promover y participar de acciones que se realizan en mi localidad . Casos prácticos	Generar la importancia de participar en acciones que realiza la comunidad para el bien común	A los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line	MAYO 2 horas	Responsable de la SPDT de la MPL / Persona designada por la encargada	Sala de reuniones vía Zoom – Google Meet De manera online	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZZ	Alta
N°10: La importancia de fomentar un efecto multiplicador sobre trabajos que se esté realizando en mi comunidad	. Concepto de fomentar . Concepto de efecto multiplicador . Informar de trabajos realizados por parte de la municipalidad con respecto al turismo . Casos prácticos	Fomentar la importancia de causar en los familiares, amigos o vecinos la participación en los temas relacionados a la CT	A los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line	JUNIO 2 horas	Responsable de la SPDT de la MPL / Persona designada por la encargada	Sala de reuniones vía Zoom – Google Meet De manera online	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZZ	Alta

Fuente: Elaboración propia

CONTENIDO DEL PROGRAMA

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Capacitaciones para fortalecer la CT mediante una constante capacitación en relación a los indicadores de la dimensión COGNITIVA

CAPACITACIÓN N° 01	
TEMA: Conocimientos básicos de cultura	
Descripción:	Esta capacitación consistirá en reforzar conocimientos básicos sobre Cultura Turística, términos, importancia, principios, entre otros. Esto se realizará con el uso de material multimedia y además se empleará el uso de estrategias de enseñanzas, el cual permitirá que los jóvenes adquieran de manera fácil y sencilla los conocimientos, aparte de generar la participación activa de cada uno de ellos.
Objetivo:	Dar a conocer a profundidad sobre el tema de Cultura Turística y a base de ello incentivar la práctica de los principios de la CT.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de Cultura Turística - Importancia de la Cultura Turística - Principios básicos de la Cultura Turística - Tipos de la Cultura Turística - Característica de la CT - Importancia de fortalecer la Cultura Turística - Quienes son los encargados de generar CT en jóvenes
Dirigido:	Especialmente a los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque
Estrategia de enseñanza:	Imágenes y videos
Materiales:	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line
Duración:	2 horas

Evaluación:	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN N° 02	
TEMA: Conocimientos básicos de la historia de Lambayeque	
Descripción:	En esta capacitación se brindará conocimientos básicos sobre la historia de Lambayeque, su origen, historia, sus personajes principales, entre otros. Esto se realizará con el uso de material multimedia de videos e imágenes y además se empleará el uso de estrategias de enseñanzas y en base a ello los jóvenes conozcan sobre estos temas.
Objetivo:	Reforzar en los jóvenes los conocimientos de la historia y los personajes más importantes de Lambayeque.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - El origen de Lambayeque - Contar o narrar la leyenda de Naylamp - Cuando se dio el grito Libertario (27 de Dic) - Todo respecto a la Sacerdotisa de Chornancap y al Señor de Sipán
Dirigido:	Especialmente a los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque
Estrategia de enseñanza:	Imágenes y videos
Materiales:	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line
Duración:	2 horas
Evaluación:	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN N° 03	
TEMA: Conocimientos de los impactos negativos del turismo	
Descripción:	En esta capacitación se brindará conocimientos de los impactos negativos del turismo, definiciones, cuáles y cuantos existen, entre otros. Esto se realizará con el uso de material multimedia de videos e imágenes que se basen a la realidad del distrito.
Objetivo:	Los jóvenes puedan identificar los impactos negativos del turismo y reconocer en que podría aportar para que se reduzca.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - Que son los impactos negativos en turismo - Cuáles son los impactos negativos más frecuentes en Turismo - Explicar cada uno de los impactos negativos - Cuáles son las consecuencias usuales de los impactos negativos - Casos prácticos
Dirigido:	Especialmente a los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque
Estrategia de enseñanza:	Imágenes y videos
Materiales:	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line
Duración:	2 horas
Evaluación:	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN N° 04	
TEMA: Conocimientos sobre los problemas del turismo en la comunidad	
Descripción:	En esta capacitación se brindará conocimientos sobre los problemas del turismo, definiciones, cuantos existen, entre otros. Esto se realizará con el uso de material multimedia de videos e imágenes que se basen a la realidad del distrito.
Objetivo:	Permitir que los jóvenes aprendan todo lo relacionado a los problemas más frecuente del turismo en su localidad, además que sepan distinguirlo y reconocerlo como tal, para con lograr su participación hacia el gran cambio.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de problemas turísticos - Cuáles son los problemas más frecuentes de Turismo en Lambayeque - Explicación de cada uno de ellos y porque creen que se ocasiona - Opiniones
Dirigido:	Especialmente a los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque
Estrategia de enseñanza:	Imágenes y videos
Materiales:	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line
Duración:	2 horas
Evaluación:	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN N° 05	
TEMA: Conocimiento de la gestión municipal respecto al turismo	
Descripción:	En la capacitación se brindará conocimientos sobre la gestión municipal, definiciones, dar a conocer actividades, entre otros. Esto se realizará con el uso de material multimedia de videos e imágenes que se basen a la realidad del distrito.
Objetivo:	Cada joven aprenda a identificar la gestión municipal que desarrolla la Municipalidad Provincial de Lambayeque y con ello fomente la participación de cada uno de ellos en cada actividad.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - Que es Gestión Municipal - Que trabajos viene realizando la Municipalidad respecto al turismo - Conocer los proyectos culminados y los que se están realizando y en consiste.
Dirigido:	Especialmente a los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque
Estrategia de enseñanza:	Imágenes y videos
Materiales:	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line
Duración:	2 horas
Evaluación:	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ

Fuente: Elaboración propia

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Capacitaciones para fortalecer la CT mediante una constante capacitación en relación a los indicadores de la dimensión ACTITUDINAL

CAPACITACIÓN N° 06	
TEMA: Destrezas e interés para resolver problemas	
Descripción:	La capacitación se elaborará con el fin de reforzar conocimientos sobre las destrezas y habilidades, definiciones de cada uno de ellos, su importancia entre otros. Y con ello que los jóvenes demuestren interés sobre los problemas de su distrito.
Objetivo:	Dar a conocer lo referente a destrezas y generar que cada joven lo ponga en práctica para el bien de la comunidad
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de Destrezas - Concepto de habilidad - Tipos de destrezas - Importancia de desarrollar destrezas - Casos prácticos del desarrollo de destrezas en personas
Dirigido:	Especialmente a los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque
Estrategia de enseñanza:	Imágenes y videos
Materiales:	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line
Duración:	2 horas
Evaluación:	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN N° 07	
TEMA: Actitud pasiva y activa frente al visitante	
Descripción:	Esta capacitación consistirá en brindar conocimientos sobre la Actitud pasiva y activa frente a los visitantes, definiciones de cada uno de ellos, sus características, entre otros. Esto se realizará con el uso de material multimedia de videos e imágenes, además se empleará el uso de estrategias de enseñanzas y con la información brindada incentivar a que cada joven ponga en práctica lo aprendido.
Objetivo:	Generar en los jóvenes la importancia de saber cuáles son sus actitudes ante las personas e identificar las malas y buenas y en base a ello poner en práctica lo positivo frente a los demás.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de Actitud Activa - Concepto de Actitud Pasiva - Características de una persona con actitud pasiva - Importancia de desarrollar actitudes frente a los visitantes - Videos ejemplares.
Dirigido:	Especialmente a los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque
Estrategia de enseñanza:	Imágenes y videos
Materiales:	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line
Duración:	2 horas
Evaluación:	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN N° 08	
TEMA: Los valores	
Descripción:	En la capacitación se dará a conocer el concepto de los valores y cuáles son, la importancia de ponerlos en práctica, entre otros. Esto se realizará con el uso de material multimedia de videos e imágenes, y con la información brindada incentivar a que cada joven ponga en práctica lo aprendido.
Objetivo:	Fortalecer los valores presentes de los jóvenes y que aprendan a identificar los valores más resaltantes de una persona cuando interactúa con un visitante y ponerlo en práctica.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de valores - Cuáles son los Valores - Características de una persona con valores - Importancia de desarrollar valores frente a los visitantes - Casos y ejemplos
Dirigido:	Especialmente a los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque
Estrategia de enseñanza:	Imágenes y videos
Materiales:	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line
Duración:	2 horas
Evaluación:	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ

Fuente: Elaboración propia

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Capacitaciones para fortalecer la CT mediante una constante capacitación en relación a los indicadores de la dimensión COMPORTAMENTAL

CAPACITACIÓN N° 09	
TEMA: Promover y participar en acciones que realizan en mi localidad	
Descripción:	Esta capacitación se realizará con la finalidad de generar un sentido de participación en los pobladores, y que de alguna manera sientan y sepan que son importantes para el progreso de su ciudad.
Objetivo:	Generar en los jóvenes la importancia de participar en acciones que realiza la comunidad para el bien común.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de promover - Concepto de participar - Importancia de promover y participar de acciones que se realizan en mi localidad Casos prácticos
Dirigido:	Especialmente a los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque
Estrategia de enseñanza:	Imágenes y videos
Materiales:	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line
Duración:	2 horas
Evaluación:	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ

Fuente: Elaboración propia

CAPACITACIÓN N° 10	
TEMA: Efecto Multiplicador	
Descripción:	La capacitación se desarrollará con el fin de fomentar un interés y un efecto multiplicador en los jóvenes sobre trabajos que se esté realizando en la comunidad, además que tengan claro que es primordial la participación en todas las actividades de cada uno de ellos.
Objetivo:	Fomentar en los jóvenes la importancia de causar en los familiares, amigos o vecinos la participación en los temas relacionados a la CT
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de fomentar - Concepto de efecto multiplicador - Informar de trabajos realizados por parte de la municipalidad con respecto al turismo - Casos prácticos
Dirigido:	Especialmente a los jóvenes de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque
Estrategia de enseñanza:	Imágenes y videos
Materiales:	Materiales multimedia y actividades prácticas on-line
Duración:	2 horas
Evaluación:	Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ Mediante una encuesta, elaborada en la aplicación QUIZIZZ

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de la Propuesta de Mejora

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIT. S/.	COSTO TOTAL
2.3	BIENES Y SERVICIOS				
2.3.1 5.4	ELECTRICIDAD, ILUMINACIÓN Y ELECTRÓNICA				
2.3.1 5.4 1	ELECTRICIDAD, ILUMINACIÓN Y ELECTRÓNICA				
2.3.1 9.1 99	OTROS				
2.3.1 9.1 99	Luz	6	Meses	S/. 15.00	S/. 90.00
	Sub Total				S/. 90.00
2.3.1 9	MATERIALES Y UTILES DE ENSEÑANZA				
2.3.1 9.1	MATERIALES Y UTILES DE ENSEÑANZA				
2.3.1 9.1 99	OTROS MATERIALES DIVERSOS DE ENSEÑANZA				
2.3.1 9.1 99	Laptop Herobook	1	Unidad	S/. 1,400.00	S/. 1,400.00
2.3.1 9.1 99	Memoria USB Sandisk	1	Unidad	S/. 35.00	S/. 35.00
	Sub Total				S/. 1,435.00
2.3.2 2	SERVICIOS BASICOS, COMUNICACIONES, PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN				
2.3.2 2. 2	SERVICIOS DE TELEFONIA E INTERNET				
2.3.2 2. 2 3	Servicios de Internet				
2.3.2 2. 2 3	Internet	6	Meses	S/. 40.00	S/. 240.00
2.3.2 2. 2 3	Pago de sala Zoom	6	Meses	S/. 35.00	S/. 210.00
	Sub Total				S/. 450.00
2.3.2 7	SERVICIOS PROFESIONALES Y TECNICOS				
2.3.2 7. 3	SERVICIO DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO				
2.3.2 7. 4	REALIZDO POR PERSONAS NATURALES				
2.3.2 7. 4	Pago a Profesional del rubro	1	persona	S/5,000.00	S/ 5,000.00
	Sub Total				S/ 5,000.00
	Total				S/ 6,975.00

Cronograma de actividades

PROGRAMA DE SENSIBILIZACION COMO PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURISTICA EN LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE																								
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE TALLERES																								
ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPACITACIÓN N° 01 TEMA: Conocimientos básicos de cultura																								
CAPACITACIÓN N° 02 TEMA: Conocimientos básicos de la historia de Lambayeque																								
CAPACITACIÓN N° 03 TEMA: Conocimientos de los impactos negativos del turismo																								
CAPACITACIÓN N° 04 TEMA: Conocimientos sobre los problemas del turismo en la comunidad																								
CAPACITACIÓN N° 05 TEMA: Conocimiento de la gestión municipal respecto al turismo																								

EJEMPLO DE LA HERRAMIENTA QUIZIZZ PARA LA EVALUACIÓN DE LOS APRENDIDO

Esta herramienta funciona como un cuestionario on-line, se crea el tema de cada capacitación y las respectivas preguntas y los jóvenes participantes tienen que responder mediante un tiempo determinado cada pregunta, lo interesante es que de todos sale un ganador, porque cada participante ingresa colocando su nombre.



The screenshot shows a Quizizz game interface. At the top, there are browser tabs for 'Panel de datos: en ejecución', 'Playing a Game - Quizizz', 'quizizz - Búsqueda de Google', and 'cultura turística - Búsqueda de G'. The address bar shows the URL: 'quizizz.com/join/game/U2FsdGVkX18924j5bKPGilleatZWxYzYlQGjDYP2oflyrp%252FRZHDtNCGhr6W4498szsHiNB9nTcleHFC59aer%252FQ%253D%253D?gameType=live'. The game interface includes a progress indicator '1/4', a 'Streak' counter at '0', and a 'En pausa' button. The main question is '¿Qué es cultura turística?'. Below the question are four answer options in colored boxes: 1. 'Conocimientos, valores y actitudes que tienen con los demás y se relaciona al buen trato' (blue box); 2. 'Aquel intercambio de experiencias entre los turistas' (teal box); 3. 'Aquellas políticas que rigen los comportamientos de los demás' (yellow box); 4. 'Desconozco' (pink box). At the bottom left, there are icons for 'Sin música' and 'Acercarse'. At the bottom right, there is a 'Activar Windows' watermark.

Fuente: Elaboración Propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El joven de 15 a 19 años del Distrito de Lambayeque carece de cultura turística según las dimensiones estudiadas que son la cognitiva, actitudinal y la comportamental, corroborando con ello lo dicho por el ex viceministro de Turismo José Vidal en el que argumentaba que, por falta de conocimiento e integración de los residentes y de las autoridades, había una disminución de visitantes y una insatisfacción de ellos.

La percepción de la encargada de la Subgerencia de Promoción de Desarrollo Turístico de la MPL en relación al Programa de Sensibilización, nos dice que es de vital importancia porque ayudara fortalecer la CT en los pobladores del Distrito de Lambayeque, tomando en cuenta los tres indicadores, tanto en su conocimiento sobre su Ciudad, en las actitudes frente al visitante ayudando a mejorar en la comunicación y servicio, y por otro lado, en lo comportamental que de acuerdo a lo expuesto por la encuestada coincide en que si participarían de programas o capacitaciones respecto a la CT, además ayudará a que ellos participen y se preocupen por los problemas de su comunidad.

A través del programa de sensibilización se pretende fortalecer, incentivar e incrementar la participación en los temas de CT en los jóvenes de 15 a 19 años para que con ello se vea reflejado una buena hospitalidad hacia los visitantes.

Para finalizar, la propuesta realizada fue validada por juicio de expertos.

4.2. Recomendaciones

Los gobiernos locales deberían lograr poner en marcha programas, talleres, o capacitaciones que permitan el aumento de Cultura Turística en los jóvenes del Distrito de Lambayeque tomando en cuenta a los que estudian y a los que no, siendo esto algo fundamental para la buena satisfacción de los visitantes.

Las autoridades locales y regionales, deben estar interesados en que la población desarrolle una buena labor como residentes, para que cuando llegue un visitante al Distrito se vaya satisfecho tanto de los recursos como de los pobladores, lo que ocasionara que regrese y recomiende el lugar.

Aplicar el programa de sensibilización sería de gran ayuda para fortalecer la Cultura Turística en los jóvenes del Distrito de Lambayeque.

REFERENCIAS

- Andina. (8 de enero de 2010). INC: Daños a muro de Chan Chan causados por estudiantes podrán ser restaurados. *Andina noticias*. <https://andina.pe/agencia/noticia-inc-danos-a-muro-chan-chan-causados-estudiantes-podran-ser-restaurados-273458.aspx>
- Andina. (9 de Julio de 2012). *Mincetur lanzan campaña "Cuando tratas bien al turista, tratas bien al Perú"*. *Andina noticias* <http://www.losandes.com.pe/oweb/Educacion/20110709/52280.html>
- Antitupa, A., & Vargas, L. (2017). *Cultura Turística y su contribución al desarrollo turístico en la Ciudad de Puerto Maldonado 2015*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/226>
- Autoridad de Turismo de Panamá. (19 de enero 2017). 64 transportistas SET son capacitados en Cultura Turística. *ElCapital Financiero*. <https://elcapitalfinanciero.com/64-transportistas-set-son-capacitados-en-cultura-turistica/>
- Arocutipa, R. (2018) *Cultura Turística en estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" filial – Puno, 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/T036_46541076.pdf
- Belmont, I. (1979). *Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento*. Observatori de Bioética i Dret. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Badaloni, R. (18 de diciembre 2019). A metros de su resort habla una turista argentina que fue víctima de una violación en una playa de Costa Rica. *Clarín Sociedad noticias*. https://www.clarin.com/sociedad/habla-turista-argentina-victima-violacion-playa-costa-rica_0_ixUH0IbU.html

- Bueno, A. (2015). *Propuesta de un plan de sensibilización turística para potenciar el desarrollo socioeconómico en la parroquia Pascuales perteneciente al cantón Guayaquil provincia de Guayas 2014-2015*. [Tesis de Posgrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7999/1/Tesis%20Propuesta%20de%20un%20plan%20de%20sensibilizacion%20turistica%20%20Pascuales.pdf>
- CanalN. (20 de junio de 2015). Rímac: turista invidente denuncia agresión de taxista. *CanalN noticias*. <https://canaln.pe/actualidad/rimac-turista-invidente-denuncia-agresion-taxista-n186344>
- Chango, N., & Granizo, J. (2019). *La Cultura Turística de los pobladores en la imagen del destino, caso de estudio ciudad de Puyo*. [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal Amazónica]. <https://repositorio.uea.edu.ec/bitstream/123456789/559/1/T.TUR.B.UEA.4131>
- Copa, J., (2021). *Sensibilización y capacitación a prestadores de servicios turísticos comunitarios del Municipio de Huatajata* [Tesis de Pregrado, Universidad Mayor de San Andrés] <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25868>
- Coral, D. (2019). *Evaluación de la Cultura Turística para desarrollar el Turismo en el Centro Poblado de Sipán del Distrito de Zaña- 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6116>
- Díaz, A., & Machado, R. (2016). *La formación en cultura Turística en instituciones educativas: un aporte del programa "colegios amigos del Turismo" en Colombia turismo y sociedad* [PDF]. https://www.researchgate.net/publication/311919178_La_formacion_en_cultura_turistica_en_instituciones_educativas_un_aporte_del_programa_colegios_amigos_del_turismo_en_Colombia

- Díaz, L. (7 de septiembre de 2013). *La entrevista, recurso flexible y diámico*. Scielo. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Díaz, N. (s/f). *Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas FAD UAEMex*. [PDF]. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- El comercio. (10 de marzo de 2016). Turista denunció intento de violación, pero policía la culpa. *El comercio noticias*. <https://elcomercio.pe/peru/san-martin/turista-denuncio-violacion-policia-culpa-167684-noticia/>
- El Economista (21 de enero de 2019). CCL advierte que inseguridad ciudadana ahuyenta a los turistas del Perú. *El Economista América noticias*. <https://www.economistaamerica.pe/economia-eAm-peru/noticias/9716378/02/19/CCL-advierete-que-inseguridad-ciudadana-ahuyenta-a-los-turistas-del-Peru.html>
- Fernández, N. (2014). *En busca de la identidad cultural como atractivo turístico*. [Tesis de Pregrado, Universidad Abierta Interamericana]. <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115806.pdf>
- France24. (3 de Julio de 2019). Guías turísticos denuncias maltratos a sus clientes en París. *France24 noticias*. <https://www.france24.com/es/20190703-guias-maltrato-turistas-paris>
- García, C. (2018). *Formación de la Cultura Turística en los pobladores del Distrito de Barranco - Lima 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23240/Garcia_HC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M. (2014). *La cultura turística de los pobladores y trabajadores del centro histórico de Trujillo como factor de desarrollo turístico*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2485/GARCIA%20ESCOBEDO%20MIULER%20SOCRATES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- González, M. (2012). *Cultura turística de la población anfitriona residentes en destinos urbanos*. [PDF.] https://www.researchgate.net/profile/Manuel-Gonzalez-Herrera-2/publication/268514494_Cultura_turistica_de_la_poblacion_anfitriona_residente_en_destinos_urbanos/links/546e303b0cf2bc99c2154ebc/Cultura-turistica-de-la-poblacion-anfitriona-residente-en-destinos-urbanos.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. [PDF] <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. [PDF] <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, O. (2018). Manual de Capacitación de Conciencia Turística. *Calendario oficial de ferias internacionales*. <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/09/Manual-capacitacion-original.pdf>.
- Hilari, G. (2015). *Programa de capacitación y sensibilización turística para las autoridades y población del Municipio de Carabuco La paz - Bolivia* [Tesis de Pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13977/PG-3572.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Fundación Sypal. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Infobae. (13 de febrero de 2019). Capturaron a dos jóvenes por violar a una turista en Cartagena. *Infobae noticias*. <https://www.infobae.com/america/colombia/2019/02/13/capturaron-a-dos-jovenes-por-violar-a-una-turista-en-cartagena/>

- La industria (12 de octubre de 2019). Disminuye el arribo de turistas a Lambayeque. *La Industria en gran diario del norte*.
<https://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1571089728-disminuye-el-arribo-de-turistas-a-lambayeque>
- La República. (15 de diciembre de 2018). Machupicchu pueblo: los negocios y abusos con turistas en Cusco. *La Republica noticias*.
<https://larepublica.pe/economia/1376810-machupicchu-pueblo-negocios-abusos-turistas/>
- Lama, J. (2018). *La revalorización del checo para fortalecer el turismo cultural en el Distrito de Zaña* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4560/Lama%20Morales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Latorre , A., Del Rincón, L., & Justo Arnal, A. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. (1a ed)
- Lavella, D. (14 de Enero de 2016). *Concepto de sensibilización*.
<https://www.youtube.com/watch?v=Sh5bkJed84w>
- Limeta, Ó. (2013). *Secretaría de Turismo*. (1a ed)
- Macchiavello, C. (2017). *Ánalysis del conocimiento histórico y su relación positiva en la cultura turística de los pobladores de la zona monumental del Distrito del Rímac al 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3248>
- Malca, C., & Grandez, J. (2011). *Aplicación de un programa educativo sembrando identidad para lograr efectos positivos en el fortalecimiento de la identidad turístico - cultural en los alumnos del sexto grado de Educacion Primaria de la I.E. N°11014 Inmaculada Concepción del Distrito de Chiclayo - 2010* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2651/TURISMO%20Y%20NEGOCIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mayo, A. (2017). *Cultura turística como factor de desarrollo sustentable en la colonia Juan N. Álvarez, Municipio de Copala, Guerrero*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Guerrero]. http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/467/15159073_TM2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017). *Mincetur: 250 voluntarios realizaron jornada de limpieza en locaciones turísticas de Chiclayo*. <https://www.mincetur.gob.pe/mincetur-250-voluntarios-realizaron-jornada-de-limpieza-en-locaciones-turisticas-de-chiclayo/>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (s/f). *Cultura Turística*. <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/cultura-turistica/>
- Montaño, J. (28 de junio de 2018). En transporte público es en donde más engañan a turistas en Cartagena. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/cifras-de-abusos-en-precios-a-turistas-en-cartagena-236602>
- Morales, D. (2011). *Conciencia turística... ¿factor relevante o solo una teoría?*. Entorno Turístico. <https://www.entornoturistico.com/conciencia-turistica-factor-relevante-o-solo-una-teoria/>
- Organización Mundial de Turismo. (2007). *Glosario de términos de turismo*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,personales%2C%20profesionales%20o%20de%20negocios.>
- Organización Mundial de Turismo. (2018). *Las llegadas de turistas internacionales suman 1.400 millones dos años antes de las previsiones*. <https://www.unwto.org/es/press-release/2019-01-21/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suman-1400-millones-dos-anos-antes>
- Ozten, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Palacios, S., & Valle, C. (2015). *Fortalecimiento de la Conciencia Turística en los estudiantes del nivel secundario de las Instituciones Educativas Públicas, como aporte al Desarrollo Sostenible en el Distrito Lambayeque*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/1241/TURISMO%20Y%20NEGOCIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quinteros, N. (2019). Persiste el problema de la acumulación de basura en Chiclayo. *Perú21 noticias*. <https://peru21.pe/peru/persiste-problema-acumulacion-basura-chiclayo-451680-noticia/?ref=p21r>
- Rauda, W. (7 de Enero de 2017). Que es Cultura turística y 10 principios básicos. *Entorno Turístico*. <https://www.entornoturistico.com/que-es-la-cultura-turistica-y-diez-principios-basicos/>
- Reinlein, F. (Julio de 2018). *Sensibilización: ¿Por qué es necesaria?*. UNHCR ACNUR. <https://eacnur.org/blog/sensibilizacion-por-que-es-necesaria/>
- Rivas, E. (1997). *Estadística General*. Biblioteca UCV.
- RPP Noticias. (30 de enero de 2018) Líneas de Nazca: Otros atentados contra patrimonios culturales. *RPP Noticias*. <https://rpp.pe/cultura/mas-cultura/lineas-de-nasca-otros-atentados-contra-patrimonios-culturales-noticia-1102326>
- Ruiz, A. (2016). *Programa de Formación de la Cultura Turística para promover la conservación del Santuario Histórico Bosque de Pómac - Lambayeque* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2675/RUIZ%20OLIVA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, A. (2016). *Estrategia de gestión del desarrollo turístico sostenible para la prestación de servicios en el Centro Poblado de Sipán* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2676/SANCHEZ%20GAMARRA%20ASTRID.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Sandoval, J. (2018). *Nivel de Cultura Turística de los pobladores y su influencia en el desarrollo turística del Distrito de Jamalca – 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1367/Juana%20J%20Sandoval%20Ubidia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saavedra, A. (2018). *Programa Educativo en Cultura Turística para Docentes y Alumnos del Nivel Secundario de la I.E. "Federico Villareal" en Túcume* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4566>
- SERNATUR. (2018). *Informe de Gestión 2016. Programa de Cociencia Turística*. Ministerio de Econimía, Fomento y Turismo [PDF]. <https://biblioteca.sernatur.cl/documentos/153.796.16S491i.2017.pdf>
- Taylor, J., & Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. [PDF]. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>
- TeleSUR. (13 de enero de 2018). Japón alcanza récord de turistas en 2017. *TeleSUR noticias*. <https://www.telesurtv.net/news/Japon-alcanza-record-de-turistas-en-2017-20180113-0009.html>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de la variable Cultura turística

ENCUESTA PARA MEDIR LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DE CULTURA TURISTICA PARA SER APLICADA A LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE

El presente cuestionario será aplicado a los pobladores del Distrito de Lambayeque entre la edad de 15 a 19 años de edad, con la finalidad de identificar el nivel de cultura turística de la población, por tal motivo se requiere su colaboración para el llenado de este cuestionario de manera sincera.

Instrucciones: Marcar con una x la alternativa que considere (Solo debe ser marcado una vez).

Escala de calificación: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo)

Género: () Femenino () Masculino.

Edad: _____

Grado de instrucción: () Primaria () secundaria () Instituto () Universidad () Ninguno

Dimensión cognitiva

1. ¿Qué entiendes por Cultura Turística?
 - a) Conocimientos, valores y actitudes que tienen con los demás y se relaciona al buen trato y favorece al desarrollo del turismo.
 - b) Aquel intercambio de experiencias entre los turistas
 - c) Aquellas políticas que rigen los comportamientos de los turistas
 - d) Desconozco
 - e) Otros: _____
2. ¿Sabes a que cultura pertenece el tumi de Lambayeque?
 - a) Cultura Mochica
 - b) Cultura Sicán
 - c) Cultura Chimú
 - d) Desconozco
 - e) Otros: _____
3. ¿Sabes cuál es el impacto negativo más significativo que trae el Turismo?
 - a) La contaminación ambiental
 - b) La delincuencia
 - c) La pérdida de la identidad cultural
 - d) El aumento de vicios sociales
 - e) Otros: _____
4. ¿Cuál cree que sea el problema que impide desarrollar el turismo en su localidad?
 - a) Por falta de presupuesto
 - b) Por el desinterés de las autoridades
 - c) Por la falta de conciencia de la población
 - d) Falta de infraestructuras y servicios generales

e) Otros:

5. ¿Cree que la Municipalidad está realizando gestiones de turismo?

- a) Recuperación e Implementación de la Casa Montjoy
- b) Proyectos con interés turístico
- c) Actividades para promocionar lugares turísticos
- d) Ferias o concursos
- e) Otros:

N°	Variable: Cultura Turística	Escalas de calificación				
		TD	D	I	DA	TA
Dimensión Actitudinal		1	2	3	4	5
6	Tengo interés en saber de los problemas de mi localidad					
7	Considero que tengo habilidades para ayudar a solucionar problemas de mi localidad					
8	Si encuentras a un visitante desorientado o perdido, lo ayudarías					
9	Considero que una actitud positiva y un buen trato al visitante, me garantiza que se irá satisfecho y regresará.					
10	Si tuvieras un negocio y llega un visitante, le cobrarías de más, porque sabes que él no sabe los precios exactos					
11	Si vez que aun visitante se le cae un billete de su bolsillo en la calle, lo recoges y se lo devuelves					
Dimensión Comportamental						
12	Promuevo en mi comunidad la práctica del buen trato a los visitantes					
13	He participado en alguna ocasión de capacitaciones que ayudan a fortalecer la cultura turística con mi comunidad					
14	Participaría en programas de sensibilización como fortalecimiento de la cultura turística en el Distrito de Lambayeque					
15	Considero que al comentar a mis amigos y familiares que estoy participando en algunas mejoras para fortalecer la cultura turística en la comunidad, estoy inculcando su participación.					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02: Instrumento de la variable Programa de Sensibilización

ENTREVISTA

DIRIGIDA A LA ENCARGADA DEL ÁREA DE TURISMO DE LA MPL EN RELACIÓN AL PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN PARA FORTALECER LA CT A LOS JOVENES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE

1. Cree usted que los conocimientos de cultura turística en los jóvenes pueden fortalecerse con un programa de sensibilización
2. Considera que un Programa de Sensibilización es importante para que los jóvenes puedan conocer sobre la historia de Lambayeque
3. Usted cree que los jóvenes con un programa de sensibilización referente a la CT incentivarían a conocer sobre los impactos positivos como negativos que trae el Turismo.
4. Que están realizando ustedes como autoridad para que los jóvenes conozcan sobre la importancia de la CT
5. Cree usted que los jóvenes se preocuparían y ayudarían a resolver problemas en su comunidad incentivándolos mediante un programa de sensibilización
6. Considera que es de vital importancia brindar un programa de sensibilización referente a CT a los jóvenes
7. Cree usted que mediante un PS impulsaría a practicar los valores a los jóvenes.
8. En su punto de vista cree que los jóvenes participarían de un programa de sensibilización online
9. Considera que los jóvenes promueven eventos o acciones de mejora en bien de todos ellos y su comunidad
10. Según su opinión, cree que los jóvenes comentarían si ustedes como institución pública organizarían programas de sensibilización, con la intención de ver una mejora en su comunidad.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03: Validación de instrumentos

Cartilla de cuestionario – población, por expertos



CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Juan Carlos Lama Morales
PROFESION	Licenciado en Turismo
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Maestría en Gestión Emp-Tur y Ho
ESPECIALIDAD	Licenciada en Turismo
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
CARGO	DTC - Docente Tiempo Completo

TITULO DE LA INVESTIGACION
PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN COMO PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA EN LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE

NOMBRE DEL TESISISTA	Fiestas LLenque Jessica Cristina
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El presente cuestionario será aplicado a los pobladores del Distrito de Lambayeque entre la edad de 15 a 19 años de edad, con la finalidad de identificar el nivel de cultura turística de la población

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

N°	Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
D. Cognitiva					
1.	¿Qué entiendes por Cultura Turística?	X			
2.	¿Sabes a que cultura pertenece el tumi de Lambayeque?	X			
3.	¿Sabes cuál es el impacto negativo más significativo que trae el Turismo?	X			
4.	¿Cuál cree que sea el problema que impide desarrollar el turismo en su localidad?	X			

5.	¿Cree que la Municipalidad está realizando gestiones de interés turístico?	X			
D. Actitudinal					
6.	Tengo interés en saber de los problemas de mi localidad..	X			
7.	Considero que tengo habilidades para ayudar solucionar problemas de mi localidad.	X			
8.	Si encuentras a un visitante desorientado o perdido, lo ayudarías, siendo sincero.	X			
9.	Considero que una actitud positiva y un buen trato al visitante, me garantiza que se irá satisfecho y regresará.	X			
10.	Si tuvieras un negocio y llega un visitante, le cobrarías de más, porque sabes que él no sabe los precios exactos.	X			
11.	Si vez que aun visitante se le cae un billete de su bolsillo en la calle, lo recoges y se lo devuelves	X			
D. Comportamental					
12.	Promuevo en mi comunidad la práctica del buen trato a los visitantes..	X			
13.	He participado en alguna ocasión de capacitaciones que ayudan a fortalecer la cultura turística con mi comunidad.	X			
14.	Participaría en programas de sensibilización como fortalecimiento de la cultura turística en el Distrito de Lambayeque	X			
15.	Considero que al comentar a mis amigos y familiares que estoy participando en algunas mejoras para fortalecer la cultura turística en la comunidad, estoy	X			

inculcando participación.	su	X			
---------------------------	----	---	--	--	--

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

.....

.....

.....

Observaciones:

.....

.....

.....

.....



 Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Cilenny Cayotopa Ylatoma
PROFESION	Turismo y Negocios
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Licenciatura y Maestra
ESPECIALIDAD	Gestión de empresas turísticas y hoteleras
INSTITUCION EN DONDE LABORA	USS
CARGO	Docente.

TITULO DE LA INVESTIGACION

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN COMO PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA EN LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE

NOMBRE DEL TESISISTA	Fiestas Llenque Jessica Cristina
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El presente cuestionario será aplicado a los pobladores del Distrito de Lambayeque entre la edad de 15 a 19 años de edad, con la finalidad de identificar el nivel de cultura turística de la población

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

N°	Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
D. Cognitiva					
1.	¿Qué entiendes por Cultura Turística?	✓			
2.	¿Sabes a que cultura pertenece el tumi de Lambayeque?	✓			
3.	¿Sabes cuál es el impacto negativo más significativo que trae el Turismo?	✓			
4.	¿Cuál cree que sea el problema que impide desarrollar el turismo en su localidad?	✓			

5.	¿Cree que la Municipalidad está realizando gestiones de interés turístico?	✓			
D. Actitudinal					
6.	Tengo interés en saber de los problemas de mi localidad..	✓			
7.	Considero que tengo habilidades para ayudar solucionar problemas de mi localidad.	✓			
8.	Si encuentras a un visitante desorientado o perdido, lo ayudarías, siendo sincero.	✓			
9.	Considero que una actitud positiva y un buen trato al visitante, me garantiza que se irá satisfecho y regresará.	✓			
10.	Si tuvieras un negocio y llega un visitante, le cobrarías de más, porque sabes que él no sabe los precios exactos.	✓			
11.	Si vez que aun visitante se le cae un billete de su bolsillo en la calle, lo recoges y se lo devuelves	✓			
D. Comportamental					
12.	Promuevo en mi comunidad la práctica del buen trato a los visitantes..	✓			
13.	He participado en alguna ocasión de capacitaciones que ayudan a fortalecer la cultura turística con mi comunidad.	✓			
14.	Participaría en programas de sensibilización como fortalecimiento de la cultura turística en el Distrito de Lambayeque	✓			
15.	Considero que al comentar a mis amigos y familiares que estoy participando en algunas mejoras para fortalecer la cultura turística en la comunidad, estoy	✓			

inculcando participación.	su				
---------------------------	----	--	--	--	--

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		✓		
Calidad de redacción de los ítems		✓		
Pertinencia de las variables con los indicadores		✓		
Relevancia del contenido		✓		
Factibilidad de aplicación		✓		

Apreciación Cualitativa

.....

.....

.....

Observaciones:

.....

.....

.....

.....



.....

Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Daniel Enrique Rosillo Antuon
PROFESION	Turismo y Negocios
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Licenciado
ESPECIALIDAD	Gestión del Turismo
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
CARGO	Docente

TITULO DE LA INVESTIGACION

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN COMO PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA EN LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE

NOMBRE DEL TESISISTA	Fiestas LLenque Jessica Cristina
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El presente cuestionario será aplicado a los pobladores del Distrito de Lambayeque entre la edad de 15 a 19 años de edad, con la finalidad de identificar el nivel de cultura turística de la población

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

N°	Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
D. Cognitiva					
1.	¿Qué entiendes por Cultura Turística?	X			
2.	¿Sabes a que cultura pertenece el tumi de Lambayeque?	X			
3.	¿Sabes cuál es el impacto negativo más significativo que trae el Turismo?	X			
4.	¿Cuál cree que sea el problema que impide desarrollar el turismo en su localidad?	X			

5.	¿Cree que la Municipalidad está realizando gestiones de interés turístico?	X			
D. Actitudinal					
6.	Tengo interés en saber de los problemas de mi localidad..	X			
7.	Considero que tengo habilidades para ayudar solucionar problemas de mi localidad.	X			
8.	Si encuentras a un visitante desorientado o perdido, lo ayudarías, siendo sincero.	X			
9.	Considero que una actitud positiva y un buen trato al visitante, me garantiza que se irá satisfecho y regresará.	X			
10.	Si tuvieras un negocio y llega un visitante, le cobrarías de más, porque sabes que él no sabe los precios exactos.	X			
11.	Si vez que aun visitante se le cae un billete de su bolsillo en la calle, lo recoges y se lo devuelves	X			
D. Comportamental					
12.	Promuevo en mi comunidad la práctica del buen trato a los visitantes..	X			
13.	He participado en alguna ocasión de capacitaciones que ayudan a fortalecer la cultura turística con mi comunidad.	X			
14.	Participaría en programas de sensibilización como fortalecimiento de la cultura turística en el Distrito de Lambayeque	X			
15.	Considero que al comentar a mis amigos y familiares que estoy participando en algunas mejoras para fortalecer la cultura turística en la comunidad, estoy	X			

inculcando su participación.				
------------------------------	--	--	--	--

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	✓			
Calidad de redacción de los ítems		✓		
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Apreciación Cualitativa

Observaciones:



 Firma/Sello del experto

Anexo 04: Validación de instrumentos

Cartilla de Entrevista validado por expertos



CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Juan Amílcar Villanueva Calderón
PROFESION	Lic. En Administración
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magíster
ESPECIALIDAD	Administración de Negocios
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
CARGO	Jefe de Unidad de investigación - FACEM

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN COMO PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA EN LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE

NOMBRE DEL TESISISTA	Fiestas LLenque Jessica Cristina
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Identificar la percepción de la autoridad encargada del área de turismo en relación al programa de sensibilización para fortalecer la CT a los jóvenes del Distrito de Lambayeque

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

N°	Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
D. Cognitiva					
1.	Cree usted que los conocimientos de cultura turística en los jóvenes pueden fortalecerse con un programa de sensibilización	X			
2.	Considera que un Programa de Sensibilización es importante para que los jóvenes puedan conocer sobre la historia de Lambayeque	X			
3.	Usted cree que los jóvenes con un programa de sensibilización referente a la CT incentivaría a conocer sobre los impactos	X			

	positivos como negativos que trae el Turismo				
4.	Que están realizando ustedes como autoridad para que los jóvenes conozcan sobre la importancia de la CT	X			
D. Actitudinal					
5.	Cree usted que los jóvenes se preocuparían y ayudarían a resolver problemas en su comunidad incentivándolos mediante un programa de sensibilización	X			
6.	Considera que es de vital importancia brindar un programa de sensibilización referente a CT a los jóvenes	X			
7.	Cree usted que mediante un PS impulsaría a practicar los valores a los jóvenes.	X			
D. Comportamental					
8.	En su punto de vista cree que los jóvenes participarían de un programa de sensibilización online	X			
9.	Considera que los jóvenes promueven eventos o acciones de mejora en bien de todos ellos y su comunidad	X			
10.	Según su opinión, cree que los jóvenes comentarían si ustedes como institución pública organizarían programas de sensibilización, con la intención de ver una mejora en su comunidad.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		

Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

.....
.....
.....

Observaciones:

.....
.....
.....
.....



DNI: 41400923

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Carlos Andre Reyes Arroyo
PROFESION	Lic. Turismo y Negocios
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Mg. Administración de Negocios
ESPECIALIDAD	Diseño de Servicio
INSTITUCION EN DONDE LABORA	USS
CARGO	DOCENTE TIEMPO PARCIAL – EAP. NEGOCIOS INTERNACIONALES

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN
PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN COMO PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA EN LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE

NOMBRE DEL TESISISTA	Fiestas LLenque Jessica Cristina
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Identificar la percepción de la autoridad encargada del área de turismo en relación al programa de sensibilización para fortalecer la CT a los jóvenes del Distrito de Lambayeque

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

N°	Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
D. Cognitiva					
1.	Cree usted que los conocimientos de cultura turística en los jóvenes pueden fortalecerse con un programa de sensibilización	X			
2.	Considera que un Programa de Sensibilización es importante para que los jóvenes puedan conocer sobre la historia de Lambayeque	X			
3.	Usted cree que los jóvenes con un programa de sensibilización referente a la CT incentivaría a conocer	X			

	sobre los impactos positivos como negativos que trae el Turismo				
4.	Que están realizando ustedes como autoridad para que los jóvenes conozcan sobre la importancia de la CT	X			
D. Actitudinal					
5.	Cree usted que los jóvenes se preocuparían y ayudarían a resolver problemas en su comunidad incentivándolos mediante un programa de sensibilización	X			
6.	Considera que es de vital importancia brindar un programa de sensibilización referente a CT a los jóvenes	X			
7.	Cree usted que mediante un PS impulsaría a practicar los valores a los jóvenes.	X			
D. Comportamental					
8.	En su punto de vista cree que los jóvenes participarían de un programa de sensibilización (online)	X			
9.	Considera que los jóvenes promueven eventos o acciones de mejora en bien de todos ellos y su comunidad	X			
10.	Según su opinión, cree que los jóvenes comentarían si ustedes como institución pública organizarían programas de sensibilización, con la intención de ver una mejora en su comunidad.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			

Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

Instrumento para ser aplicado. -----

Observaciones:



 Mg. Carlos Andre Reyes Arroyo
 46223496

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	José Luis Solano Alvarado
PROFESION	Lic. En Turismo y Negocios
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister
ESPECIALIDAD	Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad César Vallejo
CARGO	Docente

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN
PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN COMO PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA EN LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE

NOMBRE DEL TESISISTA	Fiestas LLenque Jessica Cristina
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Identificar la percepción de la autoridad encargada del área de turismo en relación al programa de sensibilización para fortalecer la CT a los jóvenes del Distrito de Lambayeque

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

N°	Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
D. Cognitiva					
1.	Cree usted que los conocimientos de cultura turística en los jóvenes pueden fortalecerse con un programa de sensibilización	X			
2.	Considera que un Programa de Sensibilización es importante para que los jóvenes puedan conocer sobre la historia de Lambayeque	X			
3.	Usted cree que los jóvenes con un programa de sensibilización referente a la CT incentivaría a conocer sobre los impactos	X			

	positivos como negativos que trae el Turismo				
4.	Que están realizando ustedes como autoridad para que los jóvenes conozcan sobre la importancia de la CT	X			
D. Actitudinal					
5.	Cree usted que los jóvenes se preocuparían y ayudarían a resolver problemas en su comunidad incentivándolos mediante un programa de sensibilización	X			
6.	Considera que es de vital importancia brindar un programa de sensibilización referente a CT a los jóvenes	X			
7.	Cree usted que mediante un PS impulsaría a practicar los valores a los jóvenes.	X			
D. Comportamental					
8.	En su punto de vista cree que los jóvenes participarían de un programa de sensibilización (online)	X			
9.	Considera que los jóvenes promueven eventos o acciones de mejora en bien de todos ellos y su comunidad	X			
10.	Según su opinión, cree que los jóvenes comentarían si ustedes como institución pública organizarían programas de sensibilización, con la intención de ver una mejora en su comunidad.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		

Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

Observaciones:

Sin observaciones



DNI: 44411891

Anexo 05: Validación de Propuesta

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado: Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN COMO PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA TURÍSTICA EN LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE"

Realizado por: Fiestas LLenque Jessica Cristina

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Magister: Villanueva Calderón Juan Amílcar

Especializado:

Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Administración de Negocios

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria:años

Cargo Actual: Jefe de la Unidad de Investigación - FACEM

Fecha: 20 de diciembre, de 2020

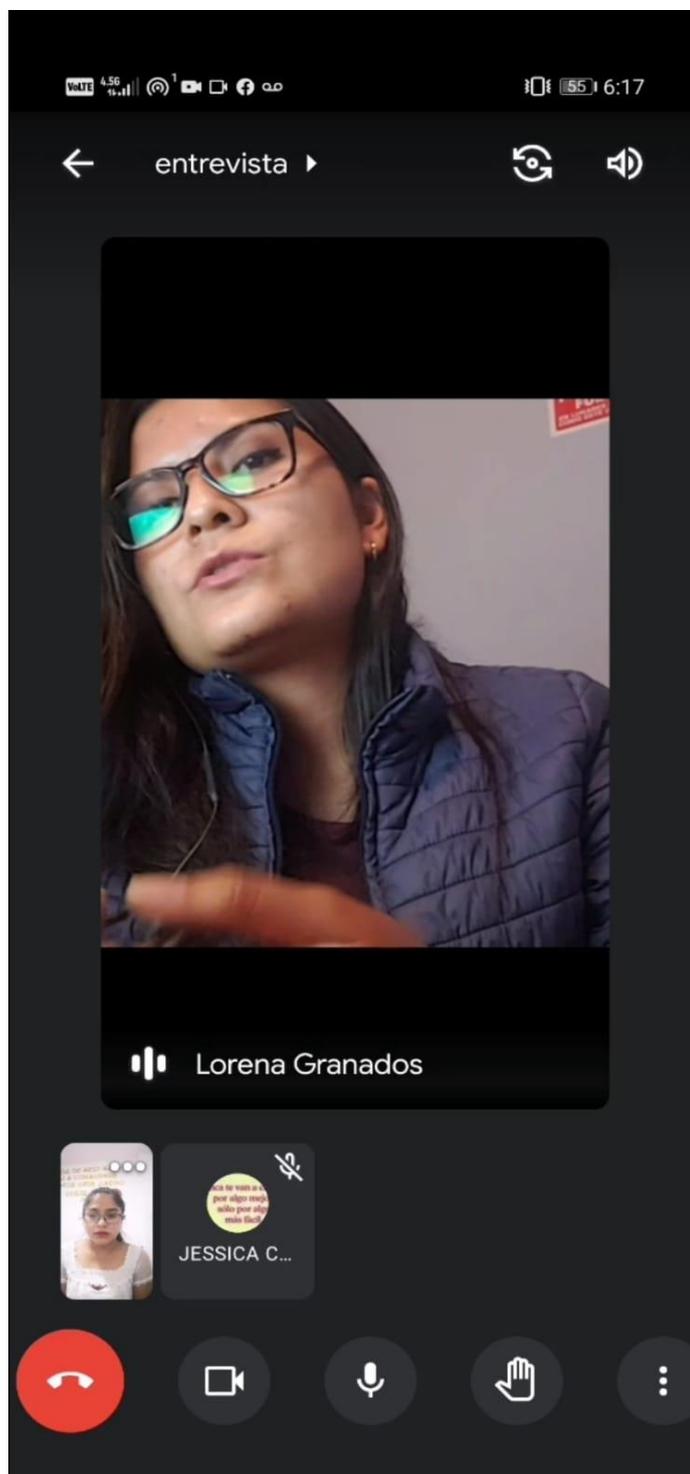


Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar

DNI N°41400923

Anexo 06: Evidencias Fotográficas

Fotográfica de la entrevista



Fuente: Elaboración propia

Fotografía aplicando la encuesta



Fuente: Elaboración propia