



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y  
GASTRONOMÍA**

**Gestión del conocimiento y sostenibilidad turística en el distrito de  
Santiago de Surco**

## **TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de  
Licenciada en Turismo, Hotelería y Gastronomía**

## **AUTOR**

**Frech Hurtado, Helga Cecilia  
(ORCID: 0000-0002-1472-9631)**

## **ASESORA**

**Nizama Ruiz, Gloria Carlota  
(ORCID: 0000-0002-5443-2015)**

**Lima, Perú**

**2022**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

FRECH HURTADO, HELGA CECILIA

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 06424174

### **Datos de asesor**

NIZAMA RUIZ, GLORIA CARLOTA

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07394131

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** VILLENA LESCANO, CARLOS. DNI: 08229113

ORCID: 0000-0002-1454-2439

**JURADO 2:** GÁLVEZ VILLAR, PABLO. DNI: 09148795

ORCID: 0000-0002-3581-6443

**JURADO 3:** MORÁN ESCOBAR, LUIS ALBERTO. DNI: 08785659

ORCID: 0000-0003-1435-2472

**JURADO 4:** BRAVO MEZA, VIRGINIA. DNI: 08213958

ORCID: 0000-0003-0062-2822

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.01

**Código del programa:** 014296

A mi madre, una mujer valerosa y  
perseverante que siempre buscó el conocimiento  
y de quien aprendo cada día.

Mis agradecimientos a la Escuela de Turismo  
Hotelería y Gastronomía, a su director el profesor  
Mg. Carlos Villena Lescano y a los docentes por  
su dedicación y voluntad de crear profesionales  
para el futuro, en especial a la profesora Mg.  
Gloria Nizama Ruiz y al profesor Mg. Antonio  
Bravo Quiroz por sus asesorías en la elaboración  
de la presente investigación.

Mis agradecimientos a la Municipalidad de  
Santiago de Surco, al alcalde y su equipo  
encargado de turismo.

## INTRODUCCIÓN

En la era de la sociedad del conocimiento, se presenta este estudio que muestra la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la sostenibilidad turística.

La primera, la gestión del conocimiento, contribuye a generar conocimiento producto de la información y de la experiencia, que se transforman en estrategias de competitividad, de calidad, de mejora continua y para enfrentar situaciones de riesgo.

La segunda, la sostenibilidad turística, enmarca la actividad turística en la necesidad de equilibrar sus tres dimensiones, económica, social-cultural y ambiental, para lograr la sostenibilidad en el tiempo, de acuerdo con el mandato de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

La pandemia ocurrida debido al virus de la Covid-19 ha generado una situación crítica en el sector turístico. Sin embargo, ha sido posible que algunas empresas del sector puedan adecuarse a los nuevos protocolos y exigencias sanitarias exigidas por el gobierno, tanto a nivel nacional como local y distrital.

Es en este sentido, que la Municipalidad de Surco, ha diseñado estrategias y brindado facilidades, para que los medianos y pequeños empresarios del sector, puedan lograr la reconversión económica en algunos casos y en otros, adaptarse a las nuevas reglas del juego.

De esta manera, la investigación busca dar a conocer la importancia de contar con procesos y actividades de gestión del conocimiento para lograr la sostenibilidad de la actividad turística, más aún en momentos de crisis, como los que se ha vivido en el

periodo de marzo 2020 hasta febrero 2021, organizándose un regreso paulatino a la normalidad, a partir de marzo del 2021.

La presente investigación consta de seis capítulos. En el Capítulo I se expone el planteamiento de la investigación, la formulación del problema de investigación, los objetivos, así como la justificación, alcance y limitaciones de esta.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico conceptual que implican hacer referencia a los antecedentes nacionales e internacionales y en el cual se profundiza en las bases teóricas- científicas que darán origen a las variables de estudio.

El Capítulo III comprende el desarrollo de las hipótesis y la identificación de las variables. En este capítulo se presenta la matriz lógica de consistencia del estudio en la cual se detalla la relación entre el problema identificado, los objetivos y las hipótesis, así como la operacionalización de las variables.

El método de estudio aplicado a la presente investigación se presenta en el Capítulo IV. Asimismo, se muestra el diseño de la investigación, la población y la muestra, los instrumentos de recogida de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y el procedimiento llevado a cabo para la elaboración del estudio.

Los resultados se muestran en el Capítulo V, sobre la base del análisis de variables cuantitativas.

Finalmente, en el Capítulo VI, se exponen las conclusiones y las recomendaciones del investigador, sobre la importancia de la gestión del conocimiento en la sostenibilidad turística.

## ÍNDICE

DEDICATORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
ÍNDICE.....	vii
LISTA DE TABLAS .....	x
LISTA DE GRÁFICOS .....	xiii
LISTA DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1.1 Formulación del problema.....	1
1.2 Objetivo General y Específicos.....	4

1.3 Justificación e importancia .....	5
1.4 Alcance y limitaciones .....	8
CAPÍTULO II .....	9
MARCO TEÓRICO –CONCEPTUAL.....	9
2.1 Antecedentes de la investigación .....	9
2.2 Bases – Teóricas .....	12
2.3 Definición de términos básicos .....	27
CAPÍTULO III.....	30
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	30
3.1 Hipótesis .....	30
3.2 Variables .....	31
3.3 Matriz lógica de consistencia.....	32
CAPÍTULO IV.....	37
MÉTODO .....	37
4.1 Tipo y Método de investigación.....	37
4.2 Diseño específico de investigación .....	37

4.3 Población, Muestra o participante .....	38
4.4 Instrumentos de recogida de datos .....	38
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	39
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio .....	39
CAPÍTULO V .....	40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	40
5.1 Datos cuantitativos.....	40
5.2 Análisis de los Resultados .....	53
5.3 Discusión de resultados .....	71
CAPÍTULO VI.....	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
6.1 Conclusiones .....	76
6.2 Recomendaciones .....	77
REFERENCIAS .....	80
APÉNDICE .....	85

## LISTA DE TABLAS

Tabla N°1: Operacionalización de Variables

Tabla N°2: Matriz de Consistencia

Tabla N°3: Distribución de los visitantes según el sexo

Tabla N°4: Distribución de los visitantes según la edad

Tabla N°5: Distrito en el viven los visitantes

Tabla N°6: Que motivó a los visitantes a visitar el distrito de Santiago de Surco

Tabla N°7: Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere

Tabla N°8: Como se enteró de la existencia de estos lugares

Tabla N°9: Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito

Tabla N°10: Considera al distrito de Santiago de Surco como un distrito ecológico

Tabla N°11: Porqué considera al distrito Santiago de Surco como un distrito ecológico

Tabla N°12: Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, jardines, pistas

Tabla N°13: Cómo considera las tarifas de los atractivos turísticos

Tabla N°14: Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos

Tabla N°15: Tabla cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere?

Tabla N°16: Pruebas de chi-cuadrado de la Tabla cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere?

Tabla N°17: Tabla cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Qué opinión tiene sobre de los servicios que brinda el distrito?

Tabla N°18: Pruebas de chi-cuadrado de la Tabla cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Qué opinión tiene sobre de los servicios que brinda el distrito?

Tabla N°19: Tabla cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?

Tabla N°20: Pruebas de chi-cuadrado de la Tabla cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?

Tabla N°21: Tabla cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?

Tabla N°22: Pruebas de chi-cuadrado de la Tabla cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?

Tabla N°23: Tabla cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?

Tabla N°24: Pruebas de chi-cuadrado de la Tabla cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?

Tabla N°25: Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco ecológico?

Tabla N°26: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco ecológico?

Tabla N°27: Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? \* ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?

Tabla N°28: Pruebas de chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? \* ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?

Tabla N°29: Tabla Cruzada ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce/prefiere? \*  
¿Cómo considera las tarifas de los atractivos turísticos?

Tabla N°30: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Cuál de los siguientes  
atractivos turísticos conoce/prefiere? \* ¿Cómo considera las tarifas de los  
atractivos turísticos?

Tabla N°31: Tabla Cruzada ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce/prefiere? \*  
¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de  
recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?

Tabla N°32: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Cuál de los siguientes  
atractivos turísticos conoce/prefiere? \* ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a  
los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en  
los atractivos turísticos?

Tabla N°33: Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? \* ¿Cómo  
considera las tarifas a los atractivos turísticos?

Tabla N°34: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la  
existencia de estos lugares? \* ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos  
turísticos?

Tabla N°35: Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? \* ¿Por qué  
considera al distrito de Santiago de Surco ecológico?

Tabla N°36: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la  
existencia de estos lugares? \* ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos  
turísticos?

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Elementos para la Generación de Conocimiento

Gráfico N°2: Modelo SECI – Nonaka & Takeuchi (1995)

Gráfico N°3: Distribución de los visitantes según el sexo

Gráfico N°4: Distribución de los visitantes según la edad

Gráfico N°5: Distrito en el que viven los visitantes

Gráfico N°6: Qué lo motivó a visitar el distrito

Gráfico N°7: Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere

Gráfico N°8: Como se enteró de la existencia de estos

Gráfico N°9: Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito

Gráfico N°10: Considera al distrito de Santiago de Surco como un distrito ecológico

Gráfico N°11: Porqué considera al distrito Santiago de Surco como un distrito ecológico

Gráfico N°12: Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, jardines, pistas y veredas

Gráfico N°13: Cómo considera las tarifas de los atractivos turísticos

Gráfico N°14: Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otro que se ofrecen

Gráfico N°15: Propuesta de Sistema para la sistematización continua de la información y gestión del conocimiento.

Gráfico N°16: Propuesta de Técnica para el levantamiento de información con los equipos técnicos involucrados en la gestión del conocimiento.

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura N°1: Museo La Casa de la Respuesta – Parque de la Amistad

Figura N°2: Hacienda San Juan Bautista – Santiago de Surco

## RESUMEN

La gestión del conocimiento y la sostenibilidad turística son dos aspectos fundamentales en el desarrollo turístico. Del primer elemento depende la generación de aprendizajes a partir de la información y la experiencia, y del segundo elemento, depende la sostenibilidad económica, cultural y ambiental, equilibrio necesario para lograr el desarrollo turístico.

El objetivo del estudio es determinar la importancia de la gestión del conocimiento en el desarrollo del turismo sostenible en el distrito de Santiago de Surco. Para ello se realizaron encuestas a los visitantes, entrevistas a los encargados de la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Surco.

Los resultados mostraron que, si bien el distrito es reconocido por su sostenibilidad ambiental, procesos de gestión del conocimiento en ámbito municipal aportarían valiosos aprendizajes para consolidar el aspecto sociocultural y económico, consolidando de esta manera, la sostenibilidad turística en el distrito.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, sostenibilidad turística, sostenibilidad ambiental, económica, cultural.

## **ABSTRACT**

Knowledge management and sustainable tourism are two essential aspects in tourism development. The first one consists in building knowledge from information and experience. The second one consists in finding the balance between the economic, cultural, and environmental aspects, needed to achieve tourism development.

The main goal of the research is to show the importance of knowledge management in tourism development at the district of Santiago de Surco. For that, visitor surveys were taken as well as some interviews to the staff in charge of Tourism Department at the Municipality of Santiago de Surco.

The results show that, even though the district is recognized by visitors as environmentally sustainable, knowledge management process at the local government level can contribute with important learnings, helping to consolidate social cultural and economic aspects of sustainable tourism in the district.

**Key words:** Knowledge management, sustainable tourism, environmental, economic, cultural sustainability.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1.1 Formulación del Problema

La actividad turística se ha ganado un importante lugar en las economías en el mundo debido a la generación de ingresos que esta provee y su capacidad de generar empleo. Definitivamente es un dinamizador de la economía mundial, nacional y local. Sin embargo, los efectos de la pandemia del Covid-19 han sido devastadores ya que paralizó completamente la actividad. Miles de negocios tuvieron que cerrar o reinventarse, miles de personas quedaron sin empleo. Los destinos turísticos recién pueden abrir sus puertas a los visitantes y turistas locales, nacionales e internacionales y las empresas ven una luz en un túnel llamado pandemia.

Según el Foro Económico Mundial (2017), el Perú ocupó el puesto 51 en el ranking mundial de competitividad de viajes y turismo gracias a la riqueza patrimonial, natural y cultural que coloca al país en el puesto (4) y (24) respectivamente. Otras fortalezas con las que cuenta el país son la apertura internacional y la infraestructura de servicios turísticos.

En lo que respecta a Recursos Humanos, en el informe se manifiesta que se han mejorado, pero todavía el país ocupa una posición 62 a nivel mundial. Las principales debilidades a las que se debe hacer frente son el nivel precios (puesto 127), la seguridad (puesto 108), salud e higiene (puesto 91) y sostenibilidad ambiental (puesto 73).

De acuerdo con estas cifras se puede constatar que los recursos naturales y culturales del país, es decir el patrimonio heredado, sigue siendo el motor del

dinamismo de las actividades económicas en el país, en este caso el turismo y poco se ha avanzado en innovación en los destinos turísticos.

El desarrollo de innovaciones se da en un contexto en el cual existe un ambiente de comunicación y de intercambio de ideas, en un ambiente de creación y de constante aprendizaje que permiten enganchar a los actores en procesos iterativos. Esto es una parte de la gestión del conocimiento. La falta de procesos y actividades de gestión del conocimiento, limitan el desarrollo de innovaciones y en tiempos de crisis, la falta de este es una limitante para el diseño de estrategias para la recuperación y adecuación a nuevos contextos para enfrentar los cambios.

El distrito de Santiago de Surco enfrenta diversos retos en la actualidad toda vez que la pandemia del Covid-19 ha afectado fuertemente el sector empresarial dedicado a la actividad turística. Las empresas turísticas, los hoteles y los restaurantes se vieron fuertemente afectados por las restricciones impuestas por las autoridades para controlar el impacto de esta enfermedad en la población.

Asimismo, la gestión municipal del distrito de Santiago de Surco, encargada de la organización del destino turístico, apuesta por la sostenibilidad turística basada en la recuperación del patrimonio surcano y la difusión de la cultura, así como en asegurar un entorno adecuado para el desarrollo de la actividad empresarial y el cuidado del medio ambiente. Sin embargo, la falta de procesos de gestión del conocimiento conlleva a que las estrategias no logren el impacto deseado.

La necesidad de lograr que los destinos turísticos sean sostenibles se enmarca en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS 2019) así como en los objetivos de desarrollo del país contenidos en el Acuerdo Nacional (2002), base de las políticas públicas nacionales.

La sostenibilidad turística orienta la creación de destinos innovadores y competitivos. Sin embargo, estos dos factores se desarrollan y retroalimentan en un entorno en el cual se realice la gestión del conocimiento tanto a nivel público como privado, entre los diferentes actores que componen el destino turístico.

La gestión del conocimiento es un activo importante en toda empresa e institución, pública y privada ya que provee de insumos necesarios para el diseño de estrategias que les permitan adaptarse a nuevos contextos y situaciones, diseñar nuevos productos turísticos, atender las nuevas necesidades de los visitantes, generar una mayor competitividad en las empresas, entre otros.

Si bien la Municipalidad de Santiago de Surco, la gestión municipal actual, juega un importante rol en tanto que organizador del destino turístico, es importante tomar en cuenta de un lado a las empresas (pequeños, medianos y grandes) que generan los servicios complementarios para el disfrute de la experiencia turística, así como a los visitantes quienes son los que viven la experiencia turística y el disfrute de los servicios que se ofrecen, quienes consumen los servicios turísticos y sin ellos, no tendría razón de ser la actividad. Al mismo tiempo, parte de la sostenibilidad implica, en estos tiempos, mantener las condiciones de salud para las personas, visitantes y ofertantes de servicios.

En este sentido, es necesario contar con procesos de gestión del conocimiento que permitan una retroalimentación de información que se convierta en conocimiento y aprendizajes que ayuden a los gestores del destino turístico a generar innovaciones, adaptación de innovaciones para asegurar la sostenibilidad turística en el distrito de Santiago de Surco.

Existe la necesidad de innovar en el sector turismo orientada esta hacia la creación de nuevos productos y servicios turísticos, pero también orientada hacia la necesidad de adaptación al nuevo contexto surgido debido a la pandemia.

**Problema general:**

- ¿De qué manera la gestión del conocimiento incide en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco?

**Problemas Específicos:**

- ¿De qué manera el aprendizaje organizativo incide en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco?
- ¿De qué manera el conocimiento organizativo incide en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco?
- ¿De qué manera la organización del aprendizaje incide en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco?

**1.2 Objetivos General y Específicos**

**1.2.1 Objetivo General**

- Analizar la incidencia de la Gestión del Conocimiento en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco.

**1.2.2 Objetivos Específicos**

- Explicar la incidencia del aprendizaje organizativo en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco.
- Explicar la incidencia del conocimiento organizativo en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco.

- Analizar la incidencia de la organización del aprendizaje en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco.

### **1.3 Justificación e importancia**

La Gestión del Conocimiento es una teoría que inicia su desarrollo en los años 90 con la publicación conjunta de Nonaka y Takeuchi en 1995 y posteriormente Davenport y Prusak en 1998. Estos autores plantean la implementación de sistemas que permitan identificar, capturar y compartir sistemáticamente el conocimiento involucrado en una empresa para que se convierta en un activo que genere valor a la misma.

Bajo esta misma premisa, la gestión del conocimiento es una herramienta que se utiliza en diferentes campos tanto en el sector público como en el privado, donde ve sus orígenes. De esta forma, se considera que la gestión del conocimiento es una herramienta de mucho valor en el desarrollo de la competitividad y de la innovación en turismo, así como para anticipar y prevenir riesgos.

Uno de los problemas que enfrenta la actividad turística en el Perú, de acuerdo con los expertos, es la poca competitividad y ausencia de innovación. En el caso de la situación de pandemia vivida desde el mes de marzo 2020 hasta la fecha, la suspensión de la actividad turística ha provocado un impacto devastador en el sector privado, provocando el cierre de diversos negocios del rubro (turismo, hotelería, gastronomía, transporte y otros conexos), si bien algunos han podido reconvertirse.

Desde la OMT, la prioridad en estos tiempos se orienta a asegurar la vida de las personas, la sanidad y seguridad de los ciudadanos es primordial, toda vez que el turismo se fundamenta en un negocio de persona a persona cuyo objetivo es contribuir

con el desarrollo de las comunidades receptoras, y en este caso los municipios locales juegan un rol primordial.

Asimismo, existe un gran reto en trabajar por evitar el quiebre económico de pequeños, medianos y grandes empresarios. De acuerdo con Manuel Butler, Director Ejecutivo de la OMT en el libro publicado por la USIL *Reinventando el Turismo en tiempos del Covid-19* (Diez Canseco, 2020), en los próximos años, más que nunca, el turismo estará basado en innovación permanente y sostenibilidad, por ello la necesidad de contar con información, que sumada a la experiencia, produzca conocimientos y aprendizajes, los cuales a través de procesos de gestión del conocimiento, fortalezcan al capital humano tanto del sector público como del sector privado, para asegurar la sostenibilidad turística. En este punto, los gobiernos locales, también cumplen una importante función, ya que de ellos depende la organización económica, social y ambiental de las comunidades locales, como brindar facilidades para reconversión económica, entre otros.

En la misma publicación, Edgar Vásquez, exministro del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo durante la época de la pandemia, considera que el Estado, la empresa y la academia son vitales para salir adelante, alinear los intereses y objetivos para tomar caminos de competitividad. Para lo cual es fundamental sistematizar el aprendizaje de lo vivido para poder aplicar acciones correctivas y previsorias, en todos los niveles de gobierno. En este aspecto, se debe resaltar que los municipios locales son los más próximos a la ciudadanía. (Diez Canseco, 2020).

En este sentido, tres actores son importantes en este proceso: la entidad pública gestora del destino turístico, en este caso la Municipalidad de Santiago de Surco, el sector empresarial y los visitantes. Estos tres actores son los que generan

conocimiento que debe ser aprovechado para fortalecer la sostenibilidad turística del destino, en este caso, del distrito de Santiago de Surco y se encuentran estrechamente relacionados en términos de gestión del conocimiento ya que el conocimiento generado en ellos sirve para retroalimentar el proceso de sostenibilidad turística, contribuyendo con la mejora continua, con la generación de estrategias e innovaciones en servicios y productos turísticos, generación de espacios que se orientan a mejorar el disfrute de la experiencia turística por parte de los visitantes, orientar a las empresas, mejorar los servicios ofrecidos, entre otros, beneficiando tanto a las empresas, a los visitantes así como al gestor del destino.

De esta manera, la investigación se centra en el análisis del distrito de Santiago de Surco como destino turístico, en el cual se busca determinar la incidencia de la gestión del conocimiento en la sostenibilidad del destino turístico, la importancia de contar con el registro de datos que permitan generar conocimiento que a su vez pueda ser compartido para fortalecer la sostenibilidad turística del distrito.

El distrito de Santiago de Surco es uno de los territorios más antiguos de la ciudad de Lima, si bien su creación como distrito data de 1929, su historia se remonta a las primeras reducciones de los indios creadas en el Perú y que posteriormente destacaría como un rico valle vitivinícola.

Considerado como el destino turístico ecológico de Lima debido a sus áreas verdes, entre los que cuentan el Parque de la Amistad y Loma Amarilla, así como el Parque Voces por el clima donde se presenta una importante muestra relacionada al medio ambiente heredada luego de la COP20, recinto donde también se ubica la planta recicladora que realza las actividades de reciclaje de residuos sólidos. Finalmente, aunque menos conocido, la existencia de una planta de recuperación de las aguas del

río Surco para ser usadas en el riego de áreas verdes públicas. Todos estos activos y atractivos le han valido esta categoría y donde diversidad de servicios turísticos forman parte de este destino turístico.

## **1.4 Alcance y Limitaciones**

### **1.4.1 Alcances**

Este trabajo permitirá determinar el comportamiento del sector turístico en el distrito de Santiago de Surco, asimismo, como la gestión del conocimiento permite que los privados y el sector público puedan adaptarse a los continuos cambios y crisis, para lograr ser competitivos para de esta manera, generar un mejor disfrute de la experiencia turística por parte de los visitantes al distrito.

### **1.4.2 Limitaciones**

La situación de la pandemia producida por el COVID-19, ha producido limitaciones en tiempo lo que ha generado algunas demoras, sobre todo en el levantamiento de información de los visitantes del distrito, debido a las restricciones de pandemia, respetando los protocolos de distanciamiento social.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Nacionales

Ugarte (2005) en su libro *Turismo sostenible en el Perú. Planificación, gestión y desarrollo*, menciona la necesidad de establecer una relación de sinergia entre el Estado y la empresa privada para lograr la sostenibilidad turística en el país.

Por otro lado, Regalado (2010) propone la necesidad de considerar la sostenibilidad en el desarrollo turístico. La necesidad tiene que ser considerada desde sus tres componentes: económica, social-cultural y ambiental, siendo que, en el caso de la actividad, existe una estrecha relación entre competitividad y sostenibilidad. Asimismo, refiere que, según el modelo conceptual de turismo de Hall (2001), tres elementos son necesarios en el desarrollo turístico: el lugar, la comunidad local y el visitante. Finalmente muestra el estudio de tres casos peruanos realizados en Tacna, Tarma y en la Catarata Gocta, en los cuales se aplican los criterios de sostenibilidad turística en el proceso de planificación, donde resalta la importancia del turismo en la generación de empleo, en el desarrollo de condiciones sociales de bienestar y finalmente, en la conservación del patrimonio natural y la realización de buenas prácticas para mitigar los efectos de la contaminación que la actividad turística puede generar en las comunidades locales.

Talledo (2013) en su tesis *Modelo de Gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú*, resalta la necesidad de generar sistemas de gestión del conocimiento en las entidades públicas, como herramienta para mejorar la capacidad de gestión estratégica del Estado en sus tres niveles de gobierno.

Valdivia (2017), en su artículo publicado en la revista Caminos de la Universidad Ricardo Palma *El Turismo Sostenible en Perú: Caso Comparativo Granja Porcón y Tambopata*, plantea los aspectos teóricos que definen la sostenibilidad en la actividad turística y concluye que el turismo sostenible obtiene sus fundamentos en el equilibrio entre sus tres componentes económica, social y ambiental, siendo necesario la participación de las comunidades locales.

Guevara (2019) en su tesis titulada *Estrategia de Gestión Turística para contribuir al Desarrollo Turístico Sostenible en el distrito de Pomalca* identifica los niveles de conocimiento tanto en la población del distrito de Pomalca como de los administradores públicos para diseñar estrategias de gestión turística sostenible. En su investigación resalta las tres dimensiones de la sostenibilidad turística, así como la importancia del equilibrio entre estas para alcanzar el desarrollo del distrito.

Asimismo, Castillo (2020) en su tesis doctoral *Modelo de gestión de conocimiento organizacional para la generación de ventajas competitivas en agencias de viajes y turismo de Lima Metropolitana*, propone un modelo que fomenta el desarrollo de una cultura de gestión empresarial basada en el conocimiento de las empresas, producido desde la experiencia de los colaboradores y donde la tecnología cumple un rol de facilitador en el tratamiento de la información.

En el mismo sentido, Calderón (2020) en su artículo científico titulado *La Influencia de la Gestión del Conocimiento en la Gestión del Riesgo de Desastres en el Perú*, hace una revisión de las bases teóricas fundamentales de la Gestión del Conocimiento y resalta la importancia de su aplicación en la gestión de riesgos y desastres como herramienta que permite incrementar la eficiencia en los procesos de estimación, prevención y respuesta ante estos hechos en el país. En su análisis,

reconoce que el uso del conocimiento permite contribuir con la protección de la persona humana y la sociedad.

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

Tarí y García (2009) realizaron una revisión literaria de las dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad. En su estudio mencionan que existe una falta de claridad en cuanto a las dimensiones de la gestión del conocimiento debido a que los diversos autores se sostienen en marcos teóricos divergentes. Sin embargo, producto de la exhaustiva revisión literaria realizada, concluyen que estas dimensiones pueden consolidarse en: creación, transferencia y almacenamiento, en una primera etapa, aplicación y uso, en una segunda etapa. Para ello, es necesario enmarcarse en la organización del aprendizaje basado en la teoría de Senge (1991), en el conocimiento organizativo sobre las bases teóricas de Nonaka y Takeuchi (1995) y finalmente, en el aprendizaje organizativo sobre las base teórica de Crossan (1999).

Anjos (2011) señala en un estudio realizado en Argentina, que el diferencial de las empresas turísticas se encuentra en el conocimiento que poseen los actores, en este caso en el turismo, y que este es el motor que permitirá que sus ingresos se vean incrementados, al mismo tiempo que generará destinos competitivos.

Garcés (2014) resalta que la gestión del conocimiento requiere de procesos de identificación, adquisición, difusión, utilización y retención del conocimiento relevante para el desarrollo local ya que influyen en la solución de problemas directamente relacionados con este. En este sentido, los municipios locales son los órganos superiores del poder del Estado en el territorio. Por otro lado, menciona que el conocimiento relevante se extrae a partir de reconocer los problemas económicos, sociales, culturales y ambientales en el territorio. El conocimiento en este sentido puede generar cambios organizacionales que contribuyan al desarrollo local.

La gestión del conocimiento es un tema que ha sido ampliamente estudiado por su utilidad en diversos sectores y porque contribuye a la creación de estrategias de competitividad, pues busca crear valor a partir del conocimiento y de la experiencia de personas en una determinada área como el turismo colombiano (Vélez, 2016).

Puig (2018) en su blog *Visiones de Turismo*, manifiesta que el turismo es una actividad económica importante (no solamente para España) debido a su efecto dinamizador que ha permitido un desarrollo económico tanto para los empresarios, los gobiernos locales y las poblaciones anfitrionas. Sin embargo, como todo sector económico, es muy dinámico y sujeto a la evolución del cliente y la nueva demanda de productos y servicios turísticos. Según precisa, hoy en día la oferta se adecua a lo que la demanda solicita, en un contexto en el cual el cliente es cada vez exigente. Por consiguiente, la investigación es necesaria para desarrollar innovaciones en todo lo largo de la cadena de valor de la actividad turística que comprende desde la relación entre los actores involucrados, la mejora de competitividad, la creación de nuevos productos entre otros.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.2 Gestión del Conocimiento**

#### **2.2.2.1 Definiciones**

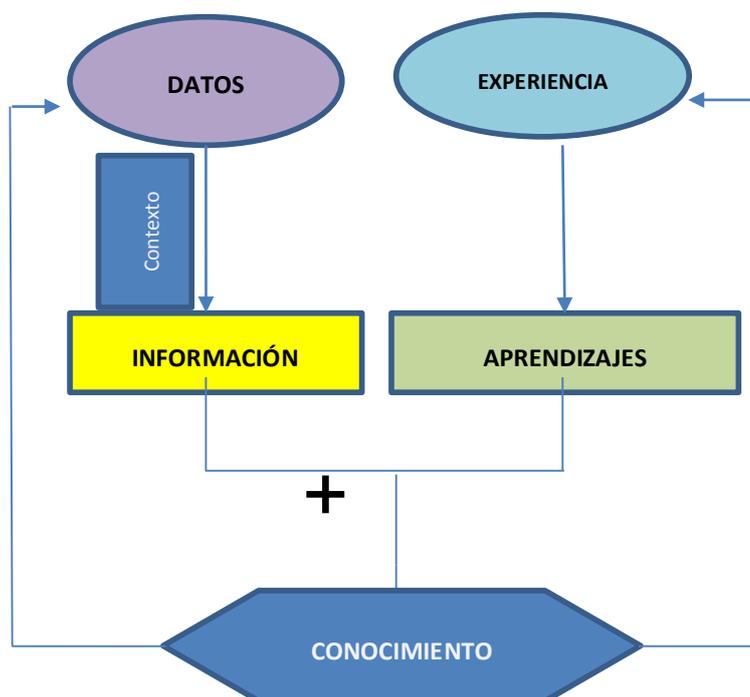
Kolb (1984) aborda la descripción del conocimiento experiencial y resalta el importante rol que cumple la experiencia en la generación de conocimiento. En el ciclo de aprendizaje que describe, menciona cuatro etapas cruciales que permiten entender cómo a partir de la experiencia, la persona desarrolla un proceso mental que lo lleva a entender y contextualizar, interiorizar y generar nuevo significado, es decir nuevo conocimiento que luego será puesto en práctica en nuevas situaciones y experiencias, a

través de un proceso iterativo constante, ya que el ciclo del conocimiento no es un proceso estático.

Es conocido el éxito que han tenido las empresas japonesas en todos los rubros, debido a su experiencia y desarrollo de habilidades en la creación del conocimiento organizacional. La capacidad de una empresa, como unidad, de crear nuevo conocimiento y difundirlo a través de su organización da como resultado mejoras en la elaboración de productos, de servicios y de sistemas y sobre todo contribuye al desarrollo de la innovación (Nonaka & Takeuchi, 1995).

El conocimiento en su esencia se compone de la información adquirida ya sea a través de la educación (formal o no formal), los estudios y la experiencia de las personas. Esta información sufre un proceso de interiorización en la persona, realizando un proceso de comprensión, generando un conocimiento tácito (*know – how*). Es decir, existe una combinación entre los saberes adquiridos a través del sistema formal y/o no formal y los saberes adquiridos a través de la experiencia. Juntos generan nuevo conocimiento. (Nonaka & Takeuchi, 1995).

**Gráfico N°1: Elementos para la Generación de Conocimiento**



Fuente: Nonaka & Takeushi (1995). Elaboración Propia

Los datos son necesarios pues nos proveen de información. El dato contextualizado es una información necesaria para poder realizar diagnósticos, realizar análisis estadísticos, para conocer la situación de un lugar en términos económicos productivos, turísticos, de infraestructura, entre otros, para poder tomar las mejores decisiones y proyectar el futuro sobre la base de un desarrollo sostenible.

La experiencia nos provee de aprendizajes valiosos, fruto de las actividades que se realizan, de los aciertos y desaciertos, durante la ejecución de planes y proyectos de turismo, de las soluciones a problemas y de los hallazgos encontrados.

Ambos insumos son necesarios como punto de partida para iniciar los procesos de gestión del conocimiento y, por consiguiente, para lograr la sostenibilidad turística.

Nonaka y Takeushi (1995), en su libro *The Knowledge-Creating Company* explican la distinción entre conocimiento tácito y conocimiento explícito y exponen un

modelo que permite entender el proceso de generación – transmisión de conocimiento, un modelo conocido como el modelo SECI que consiste en cuatro etapas: socializar, externalizar, combinar e internalizar el conocimiento.

**Gráfico N°2: Modelo SECI – Nonaka & Takeushi (1995)**



Fuente: Nonaka & Takeushi (1995). Elaboración Propia

A partir de este modelo, nacieron diversas reflexiones, análisis y estrategias para orientar el desarrollo del sector público y privado teniendo como base el conocimiento contenido en el capital humano, como insumo para lograr la competitividad, calidad, innovación, entre otros. Ermine (2003) menciona que hay tres etapas importantes para rescatar el conocimiento. La primera corresponde a la sistematización de la información con el objetivo de conocer el tipo de conocimiento con el que se cuenta, valorizarlo, estructurarlo y volverlo visible y accesible para poder almacenarlo. La segunda etapa corresponde a la socialización del conocimiento, pasar del conocimiento individual al conocimiento organizacional y de esta manera nutrirlo y mejorarlo. Finalmente, como

último proceso la creación de nuevo conocimiento que permitirá aplicarlo para mejorar la calidad, la competitividad y la innovación.

El término de gestión del conocimiento se origina a partir de la era de la información y el conocimiento. En la era industrial, el valor de una empresa se medía por los activos materiales que esta poseía. Con el paso de la revolución industrial a la revolución de la información y el conocimiento, estos elementos intangibles se vuelven los activos más importantes de una empresa. (Díaz, Pérez de Armas, & Valladares, 2005).

Pero el conocimiento también puede ser individual, es decir poseído por las personas, y social, es decir poseído en este caso por organizaciones. Por esta razón el conocimiento de las personas se vuelve tan importante y de ahí la valoración del capital humano, toda vez que en ellos se encuentra el conocimiento tácito. Producir un conocimiento colectivo en una organización consiste en transformar este conocimiento tácito en explícito. (Díaz, Pérez de Armas, & Valladares, 2005).

La gestión del Conocimiento es un proceso que crea valor a partir del capital humano de las organizaciones que componen los activos intangibles de esta y que por lo general se encuentra en el saber y la experiencia adquirida por las personas que trabajan en las organizaciones. Esto es lo que se conoce como capital humano, que se encuentra en las organizaciones, empresas y asociaciones. Si bien la tecnología es importante, hoy en día, más que nunca, que nos encontramos en la cuarta revolución industrial, la gestión del conocimiento sigue siendo un proceso que se realiza en las personas y que la tecnología es responsable de este proceso en tan solo un 20% ((Dalkir 2005) (Nonaka & Takeushi 1995) (Aguilar, 2020) entre otros).

La gestión del conocimiento es un proceso que permite extraer conocimiento a partir de la información y de la experiencia obtenida de los actores involucrados en un

determinado proceso. Esta permite que este conocimiento fluya y sea aprovechado por las personas indicadas (Bucheli, 2007).

Todas las personas poseemos un “know-how” que se componen por el entendimiento interior, conocimientos, y prácticas que nos permiten actuar de manera inteligente y que nos permiten innovar. De igual forma, transmitimos nuestro conocimiento a otras personas a través de la convivencia, por ejemplo y en el diario accionar a través del diálogo. De esta manera, el conocimiento no solo reside en las mentes de los individuos, sino que también reside en las conexiones entre individuos (Nonaka y Von Krogh, 2009).

#### **2.2.2.2 Dimensiones de la Gestión del Conocimiento**

Luego de una amplia revisión bibliográfica, Tarí (2009), concluye que las dimensiones de la gestión del conocimiento pueden centrarse en tres aspectos esenciales que son la creación de conocimiento (**aprendizaje organizativo**), transferencia y almacenamiento de conocimiento (**conocimiento organizativo**) y la aplicación y uso del conocimiento (**organización del aprendizaje**).

El aprendizaje organizativo consiste en la creación de conocimiento a través de identificar la información relevante en el entorno que sea útil a la organización. Este es un proceso dinámico que permite generar nuevos aprendizajes, que a la vez permite asimilar nuevos aprendizajes y reflexionar sobre lo aprendido para poder comunicarlo (Crossan, Lane, & White, 1999).

El conocimiento organizativo consiste en procesar la información, sistematizarla y convertirla en conocimiento que pueda ser accesible. Identifica el proceso y las

prácticas que realizan las organizaciones para almacenar y transferir conocimiento. (Nonaka & Takeuchi, 1995).

La organización de aprendizaje consiste en el uso de este conocimiento para crear una ventaja competitiva para la organización, para lo cual necesita de un entorno favorable, abierto a generar y usar nuevo conocimiento y generar cambios en la empresa (Senge, 1991). Senge (1991) distingue la organización que aprende sobre la base de procesos que permiten contar con un entorno de apoyo al aprendizaje, procesos para el aprendizaje y liderazgo que refuerza el aprendizaje, obteniendo un máximo aprovechamiento de sus experiencias, generando lecciones aprendidas que se incorporan en el ciclo del proceso de aprendizaje de la organización (Carballo, 2015).

### **2.2.3 Sostenibilidad Turística**

#### **2.2.3.1 Definiciones**

En cuanto a sostenibilidad, desde que las Naciones Unidas presentaran el informe de Brundtland, se acuñó el término de desarrollo sostenible en el cual se estableció por primera vez la importancia de satisfacer las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de responder y atender las necesidades de las futuras generaciones. Para lograrlo, había que encontrar un equilibrio entre los tres ejes importantes de toda sociedad: desarrollo económico, equidad social-cultural, respeto por el medio ambiente.

Por muchos años se consideró al turismo como una “industria sin chimenea” buscando resaltar que este sector económico no producía impactos ambientales. Sin embargo, el análisis de los impactos negativos creados por el turismo, condujeron a la Organización Mundial del Turismo a definir el turismo sostenible como aquel que tiene en cuenta los impactos actuales y futuros, social-cultural, ambientales y económicos

para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades locales (anfitrionas) (OMT, 1990). Desde entonces, se han encaminado los esfuerzos por lograr la sostenibilidad turística de los destinos turísticos, teniendo en cuenta que el desarrollo de esa actividad deba buscar un equilibrio entre sus tres dimensiones (económico, sociocultural y ambiental), entre los actores que participan, como son el sector privado, el sector público, los visitantes y las poblaciones anfitrionas, así como en la conservación del patrimonio natural y cultural, teniendo en cuenta las futuras generaciones.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2021), la sostenibilidad comprende procesos hacia la gestión de todos los recursos de manera que puedan responder atendiendo las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando las comunidades locales y minimizando los impactos que la actividad turística pudiera generar en el destino. La necesidad de garantizar que el turismo sea cada vez más sostenible y que al mismo tiempo contribuya con el desarrollo sostenible es un reto aceptado en la actualidad. (Krumholz, 2002).

Si bien la actividad turística es muy dinámica, así como puede crear un efecto multiplicador positivo en el desarrollo de un destino, puede también generar efectos devastadores, como por ejemplo la destrucción del patrimonio debido a una sobrecarga turística, el empobrecimiento de una sociedad debido un mal uso de sus recursos, así como la pérdida de valores sociales. Por ello, la necesidad de reconvertir los esfuerzos hacia un turismo cada vez más sostenible. (Gandara, 2003) (Krumholz, 2002).

En el sector turismo, diversas corrientes se formaron para lograr esta sostenibilidad entre el hombre y la naturaleza, entre la sociedad y el desarrollo económico. Nació el ecoturismo, el turismo sostenible entre otros. Sin embargo, con todas las modalidades

de turismo que exista hoy, solo existen dos modelos de desarrollo turístico, uno responsable y por ende sostenible, y el no responsable, que en la actualidad está condenado al fracaso en el corto y mediano plazo. (Leiva & Companioni, 2008).

En cuanto a la sostenibilidad turística, es importante mirar hacia futuro a través de una planificación adecuada que tenga en cuenta los tres ejes que ya se han mencionado, sostenibilidad económica, sostenibilidad sociocultural y sostenibilidad ambiental. La convergencia de los tres formará destinos turísticos sostenibles.

### **2.2.3.2 Dimensiones de la Sostenibilidad Turística**

La sostenibilidad de los destinos turísticos se compone de tres factores. La **sostenibilidad ambiental** debe garantizar que el desarrollo sea compatible con los procesos ecológicos y la conservación del medio natural. Por su parte, la **sostenibilidad sociocultural** deberá asegurar que exista un equilibrio entre los valores culturales y sociales de las comunidades receptoras. Finalmente, la **sostenibilidad económica** garantiza un desarrollo eficaz y eficiente en cual todos “ganan”, (Leiva & Companioni, 2008), (Heras, 2003), (Gandara, 2003), (Krumholz, 2002).

Gándara (2003) precisa que el equilibrio de estas tres dimensiones debe buscar la satisfacción tanto de visitantes como de visitados, que permita en el largo plazo la utilización de los recursos para las futuras generaciones. Asimismo, en los últimos años, los cambios que se han dado en la demanda han obligado a replantear la oferta turística por parte de los actores en la actividad turística, revalorando el patrimonio turístico tanto natural como cultural, respetando e involucrando a las poblaciones locales y permitiendo que estas también se vean beneficiadas económicamente. “Los beneficios del turismo en la calidad de vida de las comunidades no pueden seguir realizándose en detrimento de los recursos ambientales y humanos” (Gandara, 2003).

Como se ha mencionado en líneas arriba, el turismo tiene un fuerte impacto económico en los destinos turísticos pues genera empleo, mejora los ingresos de manera directa e indirecta, entre otros. Pero también puede ser una fuente de impactos negativos que genere problemas como la sobre carga turística que daña el patrimonio cultural y natural, genera contaminación ambiental (exceso de basura), pérdida de la cultura local, usurpación del territorio, en algunos casos abusos como el caso del sobre peso que cargan los porteadores de equipaje turístico en zonas de patrimonio natural y cultural o como en el caso del turismo sexual.

En el plano económico, el desarrollo sostenible persigue el progreso a través de un consumo responsable. En el plano ecológico el objetivo es preservar el medio ambiente natural reduciendo las emisiones de efecto invernadero, la contaminación del aire y del agua. Conservar el patrimonio natural y la biodiversidad. En el plano social, se busca un desarrollo sostenible que llegue a todos los habitantes del planeta y equidad en el acceso a oportunidades para todos. Este mismo principio se aplica al turismo sostenible.

(Camus, Hikkerova, & Sahut, 2010)

En la actualidad, las reformas y la orientación hacia convertir los destinos turísticos al turismo sostenible vienen siendo empujadas desde la demanda pues cada vez más los visitantes, sobre todo los extranjeros, buscan visitar destinos turísticos sostenibles. Esto implica un cambio en cómo, tanto el sector público como el privado, promueven y ofrecen productos y servicios turísticos sostenibles. Cabe resaltar que en la actualidad la OMT "...está encargada de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos que tenga en su punto de mira el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), cuyo alcance es universal" (Organización Mundial del Turismo, 2021).

### **2.2.4 Destino Turístico**

Los destinos turísticos son la suma de los distintos productos turísticos en una zona geográfica, que se complementan y compiten entre sí. Comprende también los bienes y servicios, los recursos, las infraestructuras y equipamientos. Estos ofrecen ventajas y facilidades a sus potenciales turistas y deben ser debidamente planificados para ofrecer una experiencia de calidad a los potenciales turistas. (Gandara, 2003).

“Un destino turístico es un espacio físico en el que un visitante puede pernoctar al menos una noche. Este incluye productos turísticos considerando servicios de soporte, atractivos y recursos turísticos que son accesibles en el lapso de un viaje de ida y vuelta de un día. El destino tiene límites físicos y administrativos que definen su gestión, así como, una imagen y percepciones que definen su competitividad en el mercado. Los destinos turísticos involucran a diversos actores incluyendo generalmente a la comunidad local y pueden ser la base para formar una red que forme destinos más grandes”. (PENTUR, 2016, p93).

#### **2.2.4.1 El Destino Turístico Santiago de Surco**

Desde la perspectiva del Municipio de Santiago de Surco, como organizador del destino turístico, existe una voluntad por promover y proteger el patrimonio cultural del distrito.

La reciente creación del Museo “La Casa de la Respuesta” en los ambientes del “Parque María Graña Ottone”, más conocido como el “Parque de la Amistad”<sup>1</sup> ha sido una importante contribución con el aprendizaje de los visitantes de todas las edades, al

---

<sup>1</sup> En adelante se le llamará “Parque de la Amistad”.

presentar una muestra significativa de los hechos de la historia de nuestro país. La estrategia en la difusión de los valores de la patria ha sido muy bien evaluada, toda vez que el Parque de “La Amistad” es el atractivo turístico más visitado.

Este parque se encuentra estratégicamente ubicado y es visitado por cientos de personas a diario, tanto provenientes del distrito como de otros distritos, ya que cuenta con diversidad de atracciones para las personas adultas y para los niños, cuenta con la representación de un tren a vapor en el cual se puede realizar un paseo, así como servicios de alimentación entre otros. Este parque congregaba alrededor de 6,000 visitantes cada fin de semana (sábado y domingo) antes de la pandemia, sobrepasando su capacidad de aforo en algunos días. La cantidad de visitantes durante los días de semana (martes a viernes) podía alcanzar los 300 visitantes diarios, antes de la pandemia, según informaciones proporcionadas por la administración del parque.

**Figura N°1: Museo La Casa de la Respuesta – Parque de la Amistad**



Foto HC Frech

Debido a esta afluencia de visitantes, el Municipio de Santiago de Surco ha tenido dos iniciativas para contribuir con la sostenibilidad turística. De un lado se ha acondicionado espacio para pequeños puestos de venta que permiten que algunos artesanos y pequeños productores de productos ecológicos puedan ofrecer sus productos. Esta es una medida temporal debido a la pandemia y ha sido una estrategia para promover el empleo a través de pequeños emprendimientos.

Asimismo, como se ha mencionado, el municipio del distrito se encuentra muy comprometido con la difusión de la cultura y los valores de la patria. Se ha organizado una feria del libro en la explanada del Arco Morisco donde además se organiza en las noches conferencias y presentaciones de libros.

Sin embargo, como se ha mencionado, una de las innovaciones más importantes que ha tenido la presente gestión municipal es la creación del Museo La Casa de la Respuesta, una valiosa exposición que permite la difusión de los valores patrios. La puesta de la exposición, así como la interacción de la información contenida en la misma permiten una muy agradable experiencia al visitante de todas las edades.

Muy cerca del Parque de la Amistad se encuentra el Parque Ecológico Loma Amarilla. Una elevación natural que ha sido puesta en valor por gestiones municipales anteriores y que la actual gestión conserva con bastante cuidado pues es uno de los puntos ecológicos más importantes del distrito, en el cual se puede observar aves, así como disfrutar de la vista panorámica del distrito y de la naturaleza en general. Esta es una zona a la cual acuden los visitantes tanto por temas de recreación, como para realizar caminatas saludables. Recibía antes de la pandemia aproximadamente 200 visitantes diarios que visitaban la zona tanto para hacer ejercicios como escenario para retratos fotográficos.

Según informaciones proporcionadas por el equipo encargado del Departamento de Turismo de la Municipalidad de Santiago de Surco, en la época de los incas, se cultivaba en esta loma, la flor de Amancaes, de ahí su nombre. Su valor histórico se remonta a la época de la Guerra con Chile época en que sirvió de puesto de vigilancia durante la batalla de San Juan y Miraflores (Municipalidad de Santiago de Surco – Guía local, agosto 2021).

En el centro histórico de Santiago de Surco, que los surcanos conocen como “Surco Pueblo”, se ubica la Plaza de Armas o también llamada Plaza Mayor, el Palacio Municipal, así como la Iglesia de Santiago Apóstol. El “Señorío de Sulco” como eran conocidas estas tierras a la venida de los españoles, abarcaban además del actual territorio de Santiago de Surco, parte de los distritos de Barranco, Chorrillos, Surquillo y San Juan de Miraflores. Estas tierras eran bañadas por una “acaudalada acequia” según cuenta el cronista Padre Bernabé **Cobo** (Cobo, 1964). Durante la época de la colonia se sembró vides en estas tierras y así nació la tradición vitivinícola del distrito, así como la fiesta de la vendimia, como menciona Dargent (2020) en su libro *El vino peruano*.

La Plaza Mayor del distrito data del tiempo de la colonia, cuando los españoles hicieron del pueblo de Sulco, un poblado de agricultores y pescadores, una de las reducciones del Virrey Toledo, reducción del Ayllu de Yacay. Posteriormente la Compañía de Jesús construiría la Iglesia Santiago Apóstol en 1571, uno de los principales atractivos de esta parte del distrito. La iglesia cuenta con pasajes subterráneos que no pueden ser visitados en la actualidad. El interior del templo es una invitación a un viaje en el tiempo. Las visitas guiadas al templo son muy pocas y están sujetas a reserva.

Frente a ella se ubica el palacio Municipal y al centro una glorieta que adquiere relevante presencia durante la fiesta de la vendimia.

La Hacienda San Juan Grande es una joya de la historia del país. Todavía se pueden apreciar los frescos en sus paredes que datan de la época de su construcción en el año 1581. La construcción de la iglesia en su interior data del año 1752. Cuenta con un patio interior, un claustro. En lado izquierdo del ingreso se puede apreciar lo que fueran los cobertizos o quizá las habitaciones de los esclavos, así como la fachada de la capilla de San Juan Bautista.

Lamentablemente la hacienda no puede ser visitada en la actualidad. Sin embargo, es un tesoro de la historia del país y un recurso turístico muy importante para el distrito que debería gestionar su puesta en valor. La hacienda pertenece a la Fundación Canevaro y fue declarada monumento histórico de la nación en 1972.

**Figura N°2: Hacienda San Juan Bautista – Santiago de Surco**



Fotos HC Frech

El Parque Voces por el Clima es el primer parque temático que aborda la problemática de cambio climático en el país. En convenio con el Ministerio del Ambiente, esta exposición busca sensibilizar al público de todas las edades sobre las causas y consecuencias del calentamiento global, al mismo tiempo que transmite conocimientos sobre la responsabilidad y el comportamiento que podemos elegir, en pro o en contra de la sostenibilidad ambiental del distrito. La entrada comprende el depósito de dos botellas “pet” vacías. Un modo de sensibilizar al público. Este parque recibía hasta antes de la pandemia covid-19 alrededor de 400 estudiantes escolares diarios. Aquí también se puede visitar la planta recicladora con que cuenta el distrito.

El Parque del Aire, un complejo ubicado colindante con el Parque Voces por el Clima, permite a los visitantes admirar diversas naves aéreas que aquí se exponen. Al igual que el parque anterior, recibía 400 estudiantes escolares diarios antes de la pandemia y la entrada también se pagaba en botellas “pet”.

Cabe resaltar que el distrito cuenta con una planta de tratamiento de aguas del río Surco que le permite disponer de agua para riego de las áreas verdes del distrito, la cual es usada para el riego de parques y jardines en el distrito, para el disfrute de los vecinos surcanos y de las personas que llegan al distrito para su recreación.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **2.3.1 Conocimiento**

El conocimiento se define como la información adquirida a través de la educación (formal o no formal) y la experiencia, la cual es interiorizada por la persona a través de la puesta en práctica de estos conocimientos, es decir a través de la experiencia. Esta información se interioriza en la persona, realizando un proceso de comprensión, generando un conocimiento tácito (know – how). Es una combinación de saberes

adquiridos a través del sistema formal y/o no formal y los saberes adquiridos a través de la experiencia. Juntos generan nuevo conocimiento. (Dalkir, 2005).

### **2.3.2 3R: Reduce, Reutiliza, Recicla**

Este es un término conocido como “las tres erres de la ecología” (Pelaez & Hernández, 2019) utilizado con el propósito de generar un consumo consciente en el cual se logre un balance entre los costos económicos y ambientales; implica una reducción en el consumo, reutilizar al máximo lo adquirido y reciclar aquello que se pueda de los productos que se deban desechar. Para realizar este proceso se instalan depósitos de segregación de residuos sólidos en diferentes puntos del distrito, entre ellos en los atractivos turísticos.

### **2.3.3 Planificación Turística**

La Organización Mundial del Turismo – OMT, define la planificación turística como un proceso basado en estudios, investigaciones, análisis prospectivo que orienta estratégicamente el desarrollo de la actividad turística. (García, 2006).

### **2.3.4 Patrimonio Cultural**

El patrimonio cultural engloba los bienes materiales e inmateriales que una sociedad identifica como valiosos y representativos de la cultura de su comunidad. Estos pueden ser tangibles o intangibles y contienen un alto valor simbólico para una sociedad y por ello buscan protegerlos. (González, 2009).

### **2.3.5 Patrimonio Natural**

El patrimonio natural comprende los elementos de un ecosistema, bióticos y abióticos, especies endémicas, biodiversidad y belleza escénica, elementos que adquieren un especial valor para una determinada comunidad. (Jiménez, 2017).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

- La sostenibilidad del destino turístico de Santiago de Surco está asociada a la Gestión del Conocimiento.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- La sostenibilidad Turística del destino Santiago de Surco está asociada con el Aprendizaje Organizativo.
- La sostenibilidad Turística del destino Santiago de Surco está asociada con el Conocimiento Organizativo.
- La sostenibilidad Turística del destino Santiago de Surco está asociada con la Organización del Aprendizaje.

### 3.2 Variables

**Tabla N°1: Operacionalización de Variables**

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión del Conocimiento	Aprendizaje Organizativo	Adquiere Información
		Comparte Información
	Conocimiento Organizativo	Almacena Conocimiento
		Transfiere Conocimiento
	Organización de Aprendizaje	Entorno de apoyo del aprendizaje
		Procesos y prácticas de aprendizaje
Liderazgo que refuerza el aprendizaje		
Sostenibilidad Turística	Social - Cultural	Número de visitantes al distrito de Santiago de Surco
		Características del visitante del distrito de Santiago de Surco
		Atractivos turísticos más visitados
		Ornato
	Económico	Tarifas de acceso a los atractivos turísticos
		Tarifas de los servicios ofrecidos en los atractivos turísticos
	Ambiental	Distrito ecológico
Identificación de los valores ecológicos		

Fuente: Marco Teórico de la Investigación. Elaboración propia

### 3.4. Matriz lógica de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis		Operacionalización de variables					Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Dimensiones	Definición	Indicadores	Preguntas	Nivel de Recojo de Información	Metodología
¿De qué manera la gestión del conocimiento o incide en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco?	Analizar la incidencia de la Gestión del Conocimiento en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco	La sostenibilidad del destino turístico de Santiago de Surco está asociada a la Gestión del Conocimiento	Gestión del Conocimiento	Aprendizaje Organizativo	Consiste en identificar información relevante en el entorno que pueda ser útil a la organización.	Adquiere Información	¿Se levanta información sobre el número de visitantes a los atractivos del distrito?	Muni.	Tipo de Investigación: Aplicada.  Método de la investigación: Hipotético Deductivo  Diseño de la Investigación: • No Experimental • Descriptivo • Correlacional • Transversal  Muestra: Instrumento: Cuestionario
						Comparte Información	¿Se organiza un registro de la cantidad de negocios turísticos en el distrito? ¿Se analiza la información sobre el perfil de los visitantes del distrito?	Muni.	
				Conocimiento Organizativo	Consiste en procesar la información para generar conocimiento y ponerlo a disposición de la institución.	Almacena Conocimiento	¿Los resultados del análisis de la información se comparte con otras gerencias para la planificación de la actividad turística en el distrito? ¿Se ha tomado en cuenta el perfil del visitante del distrito para la creación de nuevos productos turísticos?	Muni.	
						Transfiere Conocimiento	¿Se interrelaciona el departamento de turismo con los otros departamentos del municipio para mejorar la gestión del turismo en el distrito?	Muni.	
				Organización de Aprendizaje	Consiste en hacer uso de los conocimientos para crear una ventaja competitiva en la organización.	Entorno de apoyo del aprendizaje	¿Existe algún proceso que permita almacenar las experiencias del municipio con los visitantes y hacerlo extensivo a las otras gerencias?	Muni.	
							Procesos y prácticas concretas de aprendizaje – Liderazgo que refuerza el aprendizaje		

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente	Dimensiones	Definiciones	Indicadores	Preguntas	Nivel de Recojo de Información
¿De qué manera el aprendizaje organizativo incide en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco	Explicar la incidencia del aprendizaje organizativo en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco	La sostenibilidad del destino turístico de Santiago de Surco está asociada con el Aprendizaje Organizativo	Sostenibilidad Turística	Sociocultural Ambiental Económica	<p>El eje sociocultural asegura el equilibrio entre los procesos de desarrollo turístico y los valores culturales y sociales de la comunidad receptora.</p> <p>El eje ambiental garantiza que los procesos de desarrollo turístico sean compatibles con los procesos ecológicos de la comunidad receptora.</p> <p>El eje económico garantiza que los procesos de desarrollo turístico se realicen con eficacia, eficiencia en beneficio del visitante y la comunidad receptora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de visitantes al distrito de Santiago de Surco</li> <li>Características del visitante del distrito de Santiago de Surco</li> <li>Atractivo turístico más visitado</li> <li>Conocimiento ambiental sobre el distrito</li> <li>Tarifas de acceso y servicios de los atractivos turísticos.</li> </ul>	<p><b>Encuesta para los visitantes:</b></p> <p>¿Qué lo motiva a visitar el distrito?          ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce?          ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares?          ¿Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito?          ¿Cómo considera el ornato del distrito:          ¿Parques y Jardines, pistas y veredas?</p> <p>¿Considera al distrito de Santiago de Surco como un distrito ecológico? ¿Porqué?          ¿Conoce la Loma Amarilla?          ¿Conoce el Parque voces por el clima?</p> <p>¿Qué opinión tiene de las tarifas de los atractivos turísticos?          ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación?</p>	Visitantes del distrito de Santiago de Surco.

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente	Dimensiones	Definiciones	Indicadores	Preguntas	Nivel de Recojo de Información
¿De qué manera el conocimiento organizativo incide en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco	Explicar la incidencia del conocimiento organizativo en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco	La sostenibilidad del destino turístico de Santiago de Surco está asociada con el Conocimiento Organizativo	Sostenibilidad Turística	Económica Sociocultural Ambiental		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción del perfil del visitante.</li> <li>• Elaboración de la planificación turística.</li> <li>• Desarrollo de innovaciones turísticas</li> </ul>	<p><b>Dimensión Sociocultural</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere?</li> <li>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito?</li> <li>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?</li> </ul> <p><b>Dimensión Económica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?</li> </ul> <p><b>Dimensión Ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?</li> <li>- Dimensión Ambiental</li> <li>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco ecológico?</li> </ul>	Cruce de Preguntas de la encuesta
¿De qué manera la organización del aprendizaje incide en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco	Analizar la incidencia de la organización de aprendizaje en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco	La sostenibilidad del destino turístico de Santiago de Surco está asociada con la organización del aprendizaje.	Sostenibilidad Turística	Económica Sociocultural Ambiental		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se analiza el perfil de los visitantes para elaborar productos turísticos.</li> <li>• Se analiza las preferencias de los visitantes para mejorar los servicios turísticos.</li> <li>• Se analiza la información sobre los visitantes para mejorar la promoción turística.</li> </ul>	<p><b>Dimensión Sociocultural</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? * ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?</li> </ul> <p><b>Dimensión Económica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce/prefiere? * ¿Cómo considera las tarifas de los atractivos turísticos?</li> <li>- ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce/prefiere? * ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?</li> <li>- ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? * ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?</li> </ul> <p><b>Dimensión Ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? * ¿Por qué considera al distrito ecológico?</li> </ul>	Cruce de Preguntas de la encuesta

GESTION DEL CONOCIMIENTO				SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA		
Dimensiones	Definición	Indicadores	Preguntas Municipio	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Aprendizaje Organizativo	Consiste en identificar información relevante en el entorno que pueda ser útil a la organización.	Adquiere Información	<p>¿Se levanta información sobre el número de visitantes a los atractivos del distrito?</p> <p>¿Se organiza un registro de la cantidad de negocios turísticos en el distrito?</p> <p>¿Se analiza la información sobre el perfil de los visitantes del distrito?</p>	Sociocultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de visitantes al distrito de Santiago de Surco</li> <li>Características del visitante del distrito de Santiago de Surco</li> <li>Atractivo turístico más visitado</li> </ul>	<p>¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce?</p> <p>¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares?</p> <p>¿Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito?</p> <p>¿Cómo considera el ornato del distrito: ¿Parques y Jardines, pistas y veredas?</p>
		Comparte Información		Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento ambiental sobre el distrito</li> </ul>	<p>¿Considera al distrito de Santiago de Surco como un distrito ecológico? ¿Porqué? ¿Conoce la Loma Amarilla? ¿Conoce el Parque voces por el clima?</p>
				Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarifas de acceso y servicios de los atractivos turísticos.</li> </ul>	<p>¿Qué opinión tiene de las tarifas de los atractivos turísticos? ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación?</p>
Conocimiento Organizativo	Consiste en procesar la información para generar conocimiento y ponerlo a disposición de la institución.	<p>Almacena Conocimiento</p> <p>Transfiere Conocimiento</p>	<p>¿Los resultados del análisis de la información levantada se comparte con otras gerencias para la planificación de la actividad turística en el distrito?</p> <p>¿Se ha tomado en cuenta el perfil del visitante del distrito para la creación de nuevos productos turísticos?</p> <p>¿Se interrelaciona el departamento de turismo con los otros departamentos del municipio para mejorar la gestión del turismo en el distrito?</p>	Sociocultural, económico, ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construcción del perfil del visitante.</li> <li>Elaboración de la planificación turística.</li> <li>Desarrollo de innovaciones turísticas</li> </ul>	<p><b>Dimensión Sociocultural</b></p> <p>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere?</p> <p>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito?</p> <p>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?</p> <p><b>Dimensión Económica</b></p> <p>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?</p> <p><b>Dimensión Ambiental</b></p> <p>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Qué</p>

GESTION DEL CONOCIMIENTO				SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA		
Dimensiones	Definición	Indicadores	Preguntas Municipio	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
						<p>opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión Ambiental</li> <li>- ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? * ¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco ecológico?</li> </ul>
Organización de Aprendizaje	Consiste en hacer uso de los conocimientos para crear una ventaja competitiva en la organización.	<p>Entorno de apoyo del aprendizaje</p> <p>Procesos y prácticas concretas de aprendizaje – Liderazgo que refuerza el aprendizaje</p>	<p>¿Existe algún proceso que permita almacenar las experiencias del municipio con los visitantes y hacerlo extensivo a las otras gerencias?</p> <p>¿Se utilizan las experiencias aprendidas en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del turismo en el distrito en el tiempo?</p> <p>¿Se promueve la gestión del conocimiento, a partir de las experiencias, como instrumento para el mejoramiento continuo y el liderazgo de la Municipalidad en los servicios turísticos?</p>	Sociocultural, económico, ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se analiza el perfil de los visitantes para elaborar productos turísticos.</li> <li>• Se analiza las preferencias de los visitantes para mejorar los servicios turísticos.</li> <li>• Se analiza la información sobre los visitantes para mejorar la promoción turística.</li> </ul>	<p><b>Dimensión Sociocultural</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? * ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?</li> </ul> <p><b>Dimensión Económica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce/prefiere? * ¿Cómo considera las tarifas de los atractivos turísticos?</li> <li>- ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce/prefiere? * ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?</li> <li>- ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? * ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?</li> </ul> <p><b>Dimensión Ambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? * ¿Por qué considera al distrito ecológico?</li> </ul>

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

#### **4.1 Tipo y Método de investigación**

Investigación cuantitativa, explicativa, no experimental de tipo causal, donde se observan los fenómenos de estudio tal como se comportan en su contexto, para luego proceder a analizarlos. Se busca establecer la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Sostenibilidad Turística en el distrito de Santiago de Surco, durante el año 2021 periodo en el cual se modifican las restricciones sanitarias de inmovilización obligadas por la Covid-19, permitiendo la visita de algunos parques con aforo reducido.

Se ha realizado el trabajo de campo y entrevistas con los integrantes del equipo responsable del departamento de turismo durante el cual se ha realizado un recorrido a los principales atractivos del distrito. Asimismo, se ha levantado información sobre las dimensiones de las de las variables de estudio.

De igual manera, se han realizado encuestas a los visitantes del distrito con el objetivo de establecer una relación entre el promotor del servicio, en este caso la Municipalidad de Santiago de Surco, y los usuarios que en este caso son los visitantes de los atractivos turísticos que ofrece el distrito.

#### **4.2 Diseño específico de investigación**

El diseño de la investigación no experimental es transeccional y exploratorio ya que el análisis del comportamiento de las variables ha sido observado en un determinado momento. El propósito de este tipo de diseño de investigación es comenzar a conocer un conjunto de variables en determinados contextos (Hernández, 2014).

### 4.3 Población, Muestra y Participante

#### 4.3.1 Población

Todos los visitantes que recibió el Parque de la Amistad en el periodo 2021, dadas las restricciones de la pandemia y no se cuenta con el registro de asistentes, podemos considerar que la población es infinita, de acuerdo con la información recibida de la administración del parque de La Amistad.

#### 4.3.2 Muestra

$$n = \frac{Z^2 * VAR(X)}{\varepsilon^2} = \frac{Z^2 * P * Q}{\varepsilon^2}$$

Que asumiendo un nivel de significación del 5%, se tiene  $Z=1.96$  y asumiendo una probabilidad de éxito de 0.35 y un error de estimación de  $\varepsilon = 0.10$ , se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.35 * 0.65}{0.10^2} = 88$$

Se aplicaron 100 encuestas en diferentes puntos del distrito, próximos a los atractivos turísticos.

### 4.4 Instrumentos de recogida de datos

Se realizó una guía de temas a tratar con los representantes de la Municipalidad del distrito de Santiago de Surco para completar la información sobre el destino, así como sobre temas relacionados a las variables de estudio.

En este punto, cabe resaltar, que la población se ha visto fuertemente impactada por la pandemia, por lo cual no ha sido fácil el recojo de información de manera presencial.

#### **4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los resultados han sido procesados en el sistema SPSS, utilizando las técnicas de tablas de distribución de frecuencias, gráfico de barras, tablas bidimensionales y se ha aplicado el estadístico Chi Cuadrado para el análisis.

#### **4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio**

Se ha procedido a la construcción del marco teórico para dar sustento a la selección de variables e indicadores necesarios para el análisis. Luego se ha procedido a la Operacionalización de las variables y aplicación de los instrumentos de recojo y análisis de datos. Finalmente, se ha redactado el informe final, en el que se muestran los resultados del análisis de las variables.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Datos cuantitativos

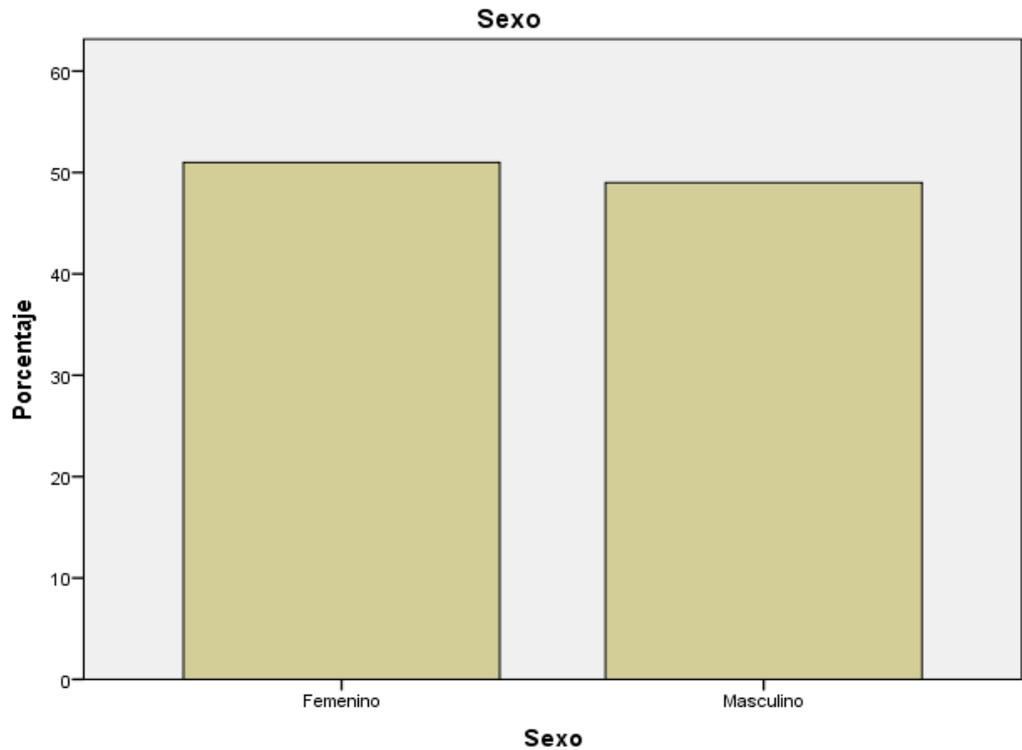
##### 5.1.1. Encuestas a los visitantes al distrito

Se han realizado 100 encuestas a los visitantes del distrito de Santiago de Surco y los resultados de esta encuesta se presentan a continuación.

**Tabla N°3: Distribución de los visitantes según el sexo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	51	51.0	51.0	51.0
Masculino	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°3: Distribución de los visitantes según el sexo**

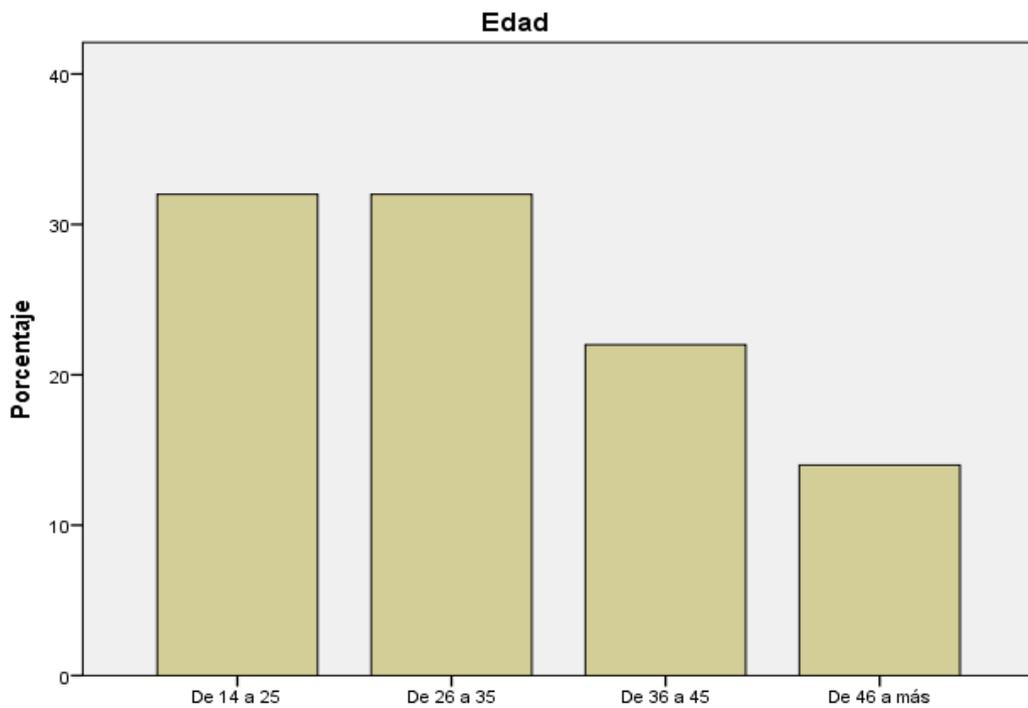


Como se puede observar en la tabla anterior, del 100% de los visitantes a los atractivos del distrito de Santiago de Surco, el 51% son mujeres y el 49% son varones, una ligera diferencia muestra que la presencia de los visitantes no está asociada al sexo de los visitantes.

**Tabla N°4: Distribución de los visitantes según la edad**

	Rango de Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 14 a 25	32	32.0	32.0	32.0
	De 26 a 35	32	32.0	32.0	64.0
	De 36 a 45	22	22.0	22.0	86.0
	De 46 a más	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°4: Distribución de los visitantes según la edad**

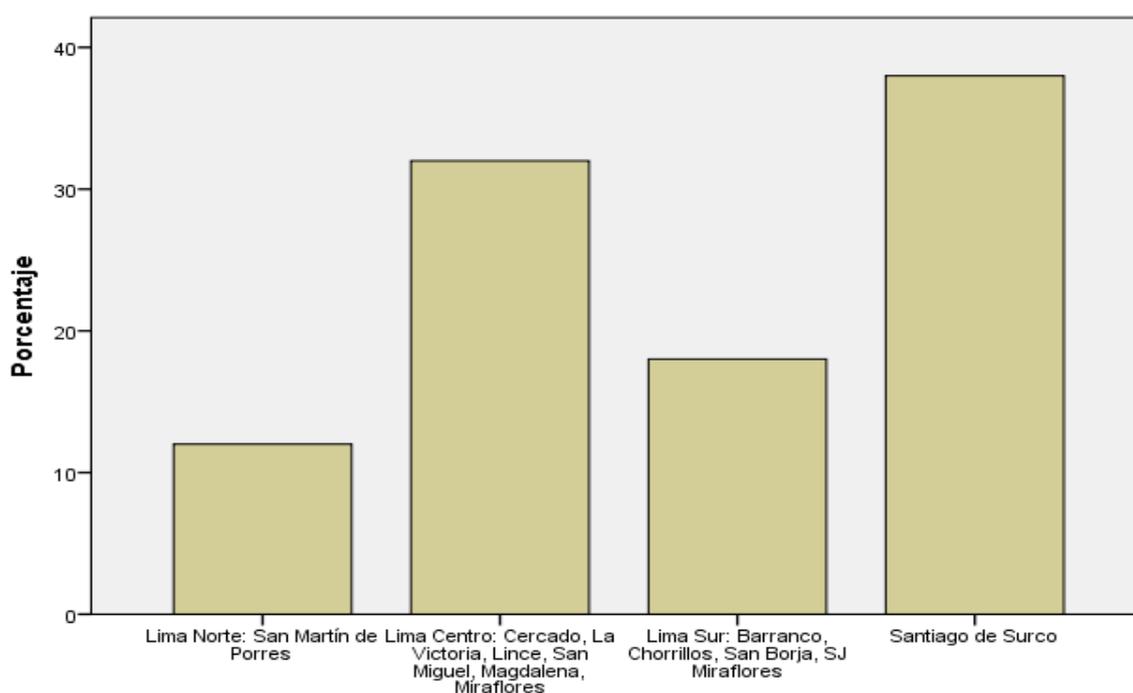


Cómo se puede apreciar en la tabla, el 32% de los encuestados se ubica en un rango de edad entre los 14 y 25 años, de igual forma, otro 32% de los encuestados se ubica en un rango de edad entre los 26 y 35 años. El 22% tiene entre 36 y 45 años y el 14% de 46 años a más. Es interesante apreciar en la tabla que la mayor parte de los visitantes comprende un público joven, agrupando el 64% de la población encuestada.

**Tabla N°5: Distrito en el viven los visitantes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Lima Norte: San Martín de Porres	12	12.0	12.0	12.0
Lima Centro: Cercado, La Victoria, Lince, San Miguel, Magdalena, Miraflores	32	32.0	32.0	44.0
Lima Sur: Barranco, Chorrillos, San Borja, SJ Miraflores	18	18.0	18.0	62.0
Santiago de Surco	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°5: Distrito en el que viven los visitantes**



En cuanto a la procedencia de los visitantes de los atractivos turísticos de Santiago de Surco, un 38% son surcanos, es decir residen en el distrito. Sin embargo, es importante resaltar que un 32% de los visitantes provienen de los distritos de Lima Centro (Cercado, La Victoria, Lince, San Miguel, Magdalena y Miraflores) y tan solo un 18% de los visitantes provienen de los distritos de Lima Sur (Barranco, Chorrillos, San Borja, SJ Miraflores), por lo que los pobladores del Lima Centro encuentran una motivación para visitar el distrito.

**Tabla N°6: Que motivó a los visitantes a visitar el distrito de Santiago de Surco**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sus Parques	62	62.0	62.0	62.0
La Exposición en museos	8	8.0	8.0	70.0
Los Servicios	2	2.0	2.0	72.0
La limpieza en el distrito	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°6: Qué lo motivó a visitar el distrito**



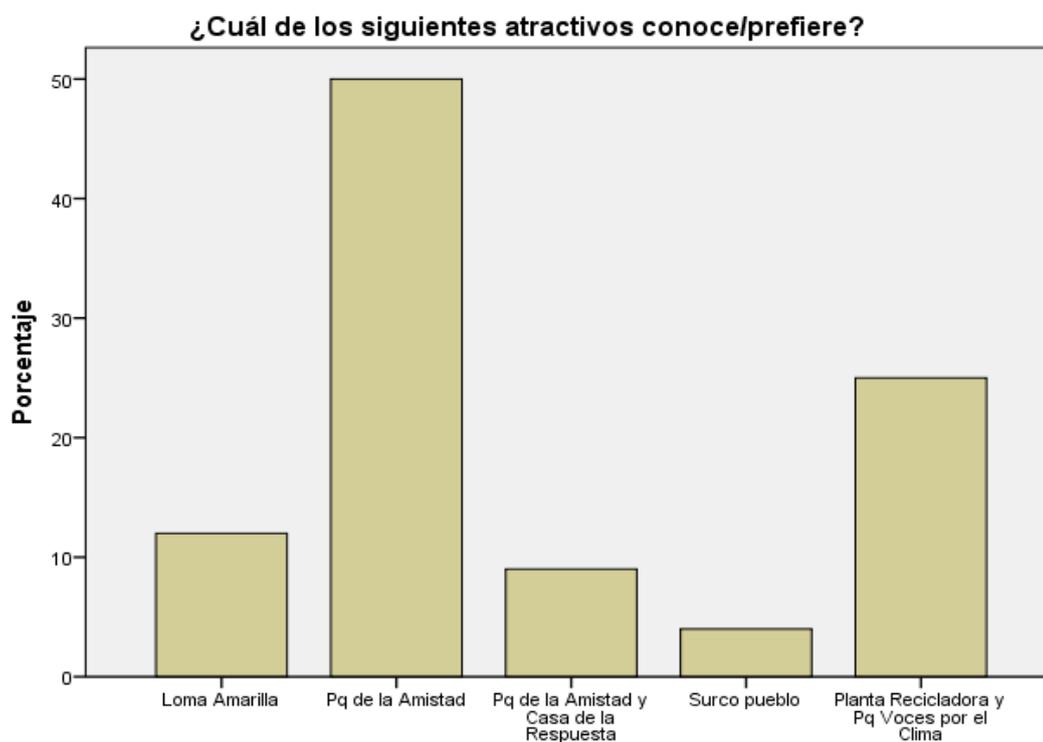
En cuanto a la motivación para visitar el distrito, un arrasador 62% menciona que visita Santiago de Surco atraído por sus parques y un 28% lo hace por la limpieza que encuentra

en el distrito. Asimismo, solo para un 2% de los visitantes los servicios son importantes, mientras que para un 8%, la visita a los museos es una motivación para visitar el distrito.

**Tabla N°7: Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Loma Amarilla	12	12.0	12.0	12.0
Pq de la Amistad	50	50.0	50.0	62.0
Pq de la Amistad y Casa de la Respuesta	9	9.0	9.0	71.0
Surco pueblo	4	4.0	4.0	75.0
Planta Recicladora y Pq Voces por el Clima	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°7: Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere**



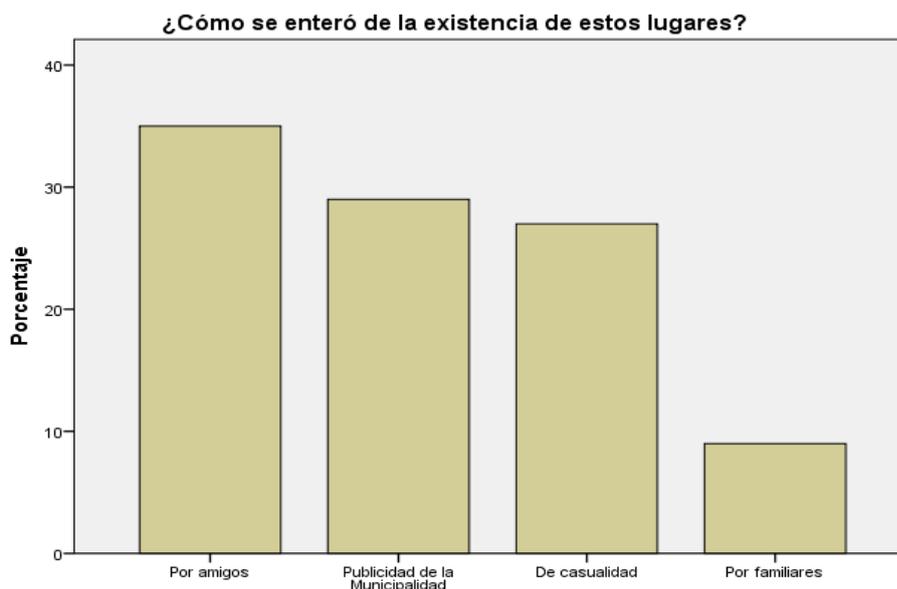
En lo que respecta a los atractivos que conocen y prefieren los visitantes del distrito de Santiago de Surco, el 50% respondió que el Parque de la Amistad es el atractivo que más conoce y prefiere, seguido del Parque Loma Amarilla con un 12%, el Museo La Casa de la

Respuesta es preferido por un 9%, Surco Pueblo un 4% y el Parque Voces por el Clima y la Planta Recicladora un 25%. Es importante resaltar en este punto, que el Museo La Casa de la Respuesta se encuentra ubicado al interior del Parque de la Amistad, sin embargo, hasta el momento, no ha logrado cautivar a un público importante que acude a este parque. De igual manera, el parque Voces por el Clima tiene poca afluencia turística aún si este parque representa en esencia la sostenibilidad ambiental en el distrito.

**Tabla N°8: Como se enteró de la existencia de estos lugares**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por amigos	35	35.0	35.0	35.0
Publicidad de la Municipalidad	29	29.0	29.0	64.0
De casualidad	27	27.0	27.0	91.0
Por familiares	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°8: Como se enteró de la existencia de estos lugares**



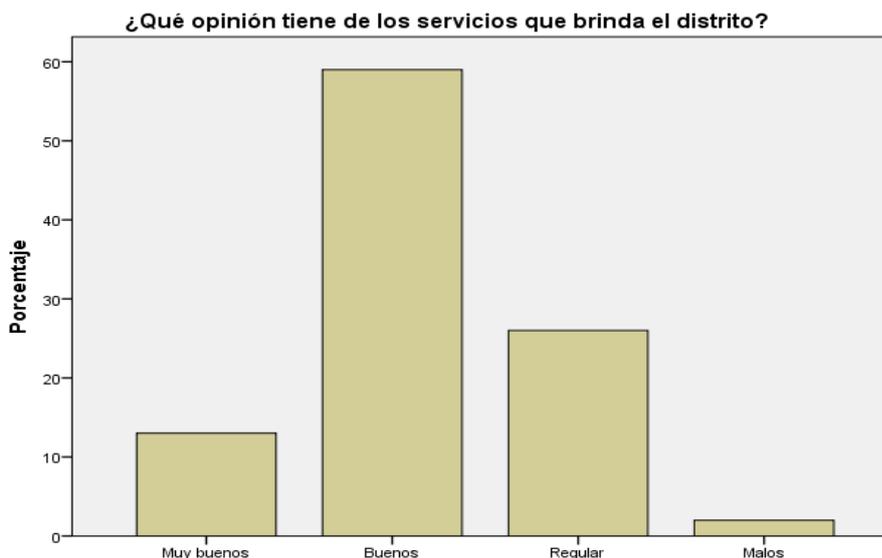
Como se puede observar en el cuadro, la mayor parte de las personas que visitan el distrito se enteran de la existencia de los atractivos por medio de amigos, esto en un 35%, 27% se entera de casualidad y un 9% a través de sus familiares. Solo un 29% de los

visitantes se entera de la existencia de los lugares a visitar en el distrito a través de la publicidad de la Municipalidad. Si comparamos estos resultados con la pregunta anterior respecto a la preferencia de los atractivos turísticos del distrito, se observa que tan solo un 9% es atraído por la exposición a museos. En este sentido, el Municipio podría usar estos resultados para desarrollar una estrategia para que los visitantes del Parque de la Amistad también visiten el Museo La Casa de la Respuesta, tomando en consideración que gran parte de los visitantes pertenecen al rango de edades entre 14 y 35 años.

**Tabla N°9: Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy buenos	13	13.0	13.0	13.0
Buenos	59	59.0	59.0	72.0
Regular	26	26.0	26.0	98.0
Malos	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°9: Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito**



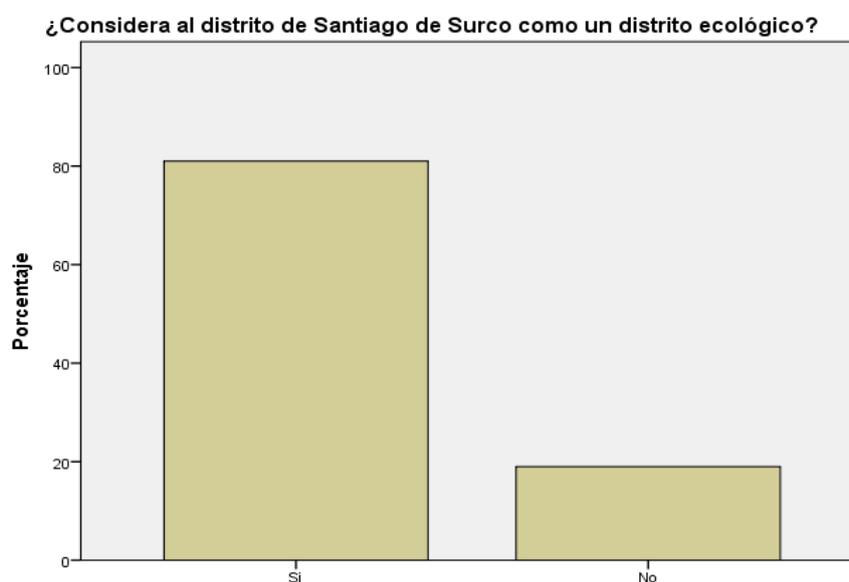
En cuanto a los servicios que ofrece el distrito, el 59% encuentra que estos son buenos y un 13% los encuentra Muy Buenos. Sin embargo, un 26% piensa que los servicios que se brindan en el distrito son regulares y un 2% piensa que son malos, por lo que sería

importante tomar en cuenta que durante la visita al Parque de la Amistad se encontró que los Servicios Higiénicos son insuficientes tomando en cuenta la cantidad de visitantes que acuden al parque durante los fines de semana. Otro aspecto importante que resaltar es que el desarrollo de las actividades dentro del parque debe priorizar su ejecución en la explanada del Arco Morisco, ya que es un lugar amplio y ventilado. Durante las visitas realizadas se pudo observar que algunas actividades se realizan cerca de la pileta central lo que genera aglomeración y quizá malestar en los visitantes.

**Tabla N°10: Considera al distrito de Santiago de Surco como un distrito ecológico**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	81	81.0	81.0	81.0
No	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°10: Considera al distrito de Santiago de Surco como un distrito ecológico**



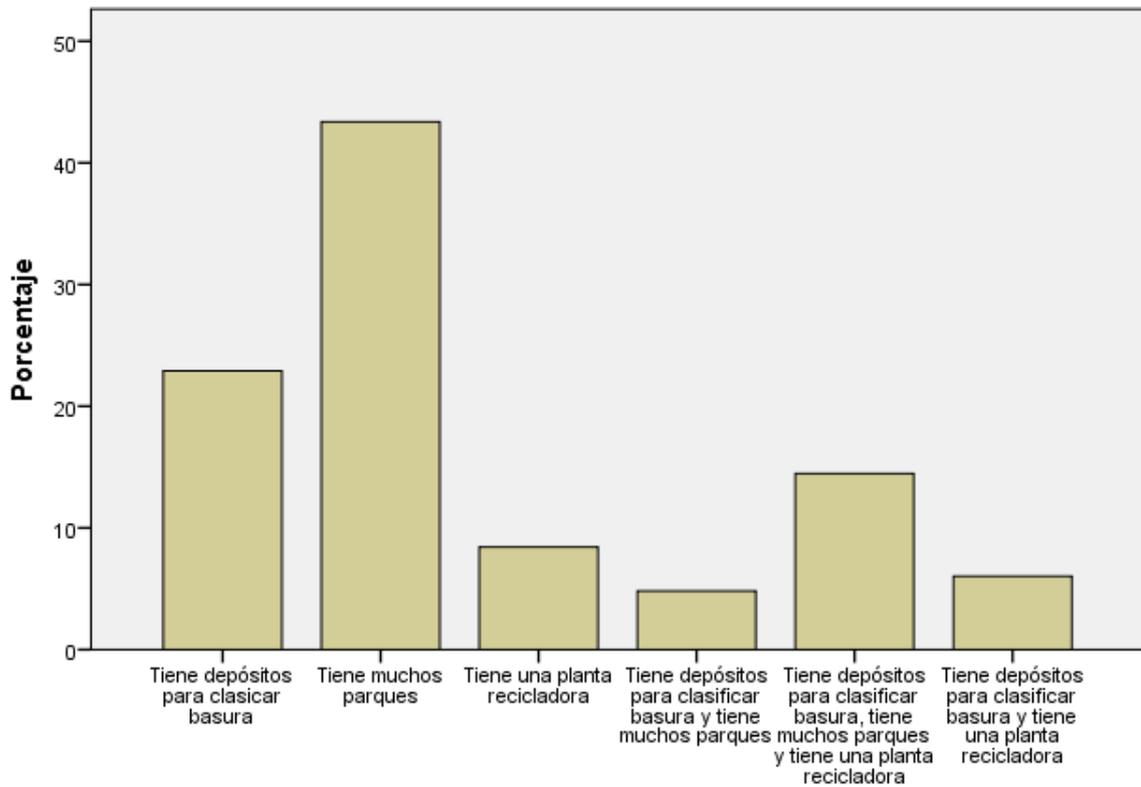
En su mayoría, los visitantes piensan que el distrito de Santiago de Surco es un distrito ecológico, esto en un 81%. Tan solo un 19% no considera que el distrito sea ecológico. Se

resalta esta categoría ya que fue una apuesta durante la gestión del Alcalde Carlos Dargent en 1996 y que se ha logrado mantener hasta estos días, con la puesta en valor de los parques del distrito, así como con la construcción de una planta de reciclaje. Posteriormente se logró la construcción del Parque Voces por el Clima. Sin duda la gestión municipal actual ha continuado en esta vía, ampliando el número de parques y áreas verdes en el distrito, lo cual es un elemento importante no solo para los visitantes surcanos sino también para los visitantes de otros distritos, como se puede observar en la siguiente pregunta.

**Tabla N°11: Porqué considera al distrito Santiago de Surco ecológico**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Tiene depósitos para clasificar basura	19	19.0	22.9	22.9
Tiene muchos parques	36	36.0	43.4	66.3
Tiene una planta recicladora	7	7.0	8.4	74.7
Tiene depósitos para clasificar basura y tiene muchos parques	4	4.0	4.8	79.5
Tiene depósitos para clasificar basura, tiene muchos parques y tiene una planta recicladora	12	12.0	14.5	94.0
Tiene depósitos para clasificar basura y tiene una planta recicladora	5	5.0	6.0	100.0
Total	83	83.0	100.0	
Perdidos Sistema	17	17.0		
Total	100	100.0		

**Gráfico N°11: Porqué considera al distrito Santiago de Surco ecológico**



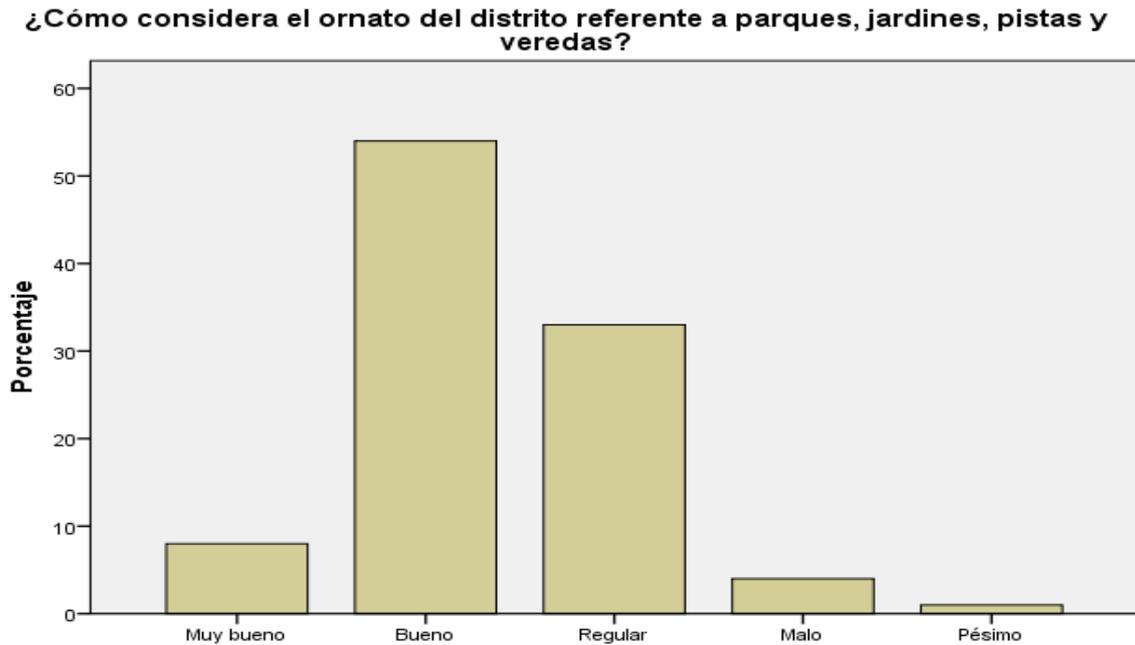
**¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco Ecológico?**

En cuanto a la razón por la cual el visitante piensa que Santiago de Surco es un distrito ecológico, el 43.4% respondió debido a que tiene muchos parques, el 22.9% considera que el distrito es ecológico debido a que tiene depósitos para clasificar basura, el 8.4% debido a que tiene una planta recicladora, el 4.8% debido a que tiene depósitos para clasificar basura y tiene muchos parques, el 6% debido a que tiene depósitos para clasificar basura y tiene una planta recicladora, y un 14.5% piensa que el distrito es ecológico debido a que tiene tanto depósitos para clasificar basura, una planta recicladora y porque también tiene muchos parques.

**Tabla N°12: Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, jardines, pistas y veredas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	11	11.0	11.0	11.0
Bueno	56	56.0	56.0	67.0
Regular	28	28.0	28.0	95.0
Malo	4	4.0	4.0	99.0
Pésimo	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°12: Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, jardines, pistas y veredas**

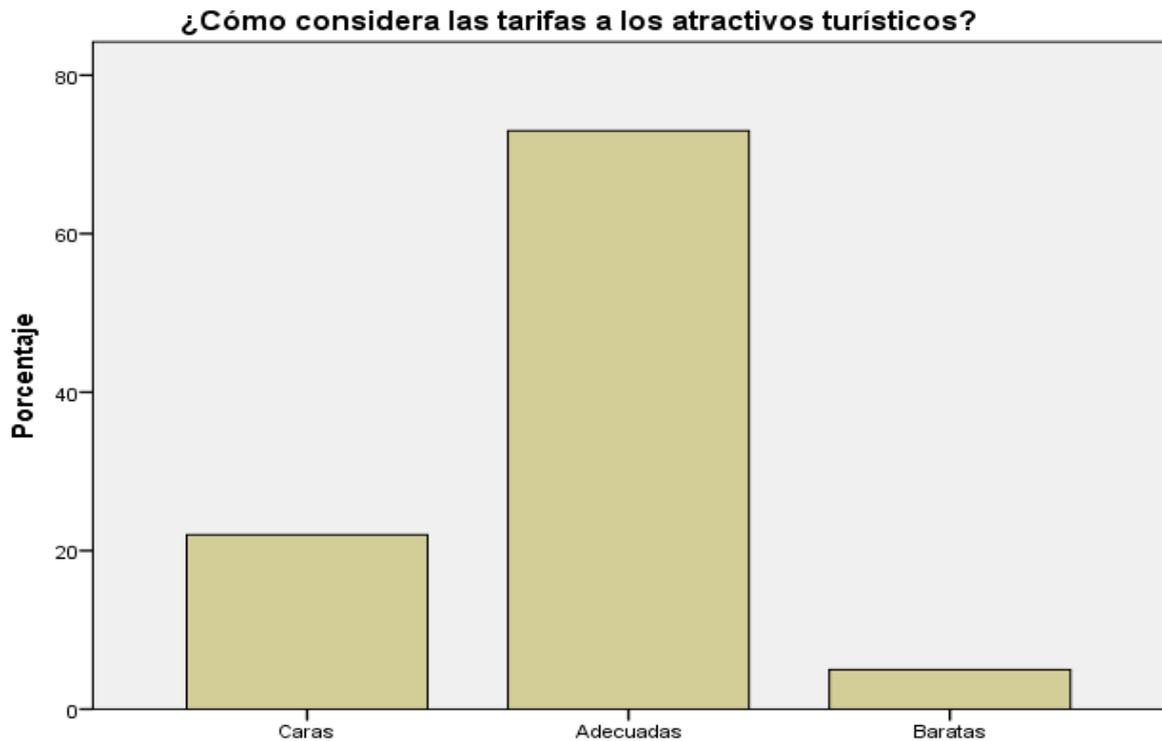


En lo que respecta al ornato del distrito, parques, jardines, pistas y veredas, el 56% lo considera bueno y un 11% lo considera muy bueno, mientras que un 28%, considera el ornato en estado regular, un 4% lo considera malo y un 1% lo considera pésimo.

**Tabla N°13: Cómo considera las tarifas de los atractivos turísticos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Caras	22	22.0	22.0	22.0
Adecuadas	73	73.0	73.0	95.0
Baratas	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°13: Cómo considera las tarifas de los atractivos turísticos**



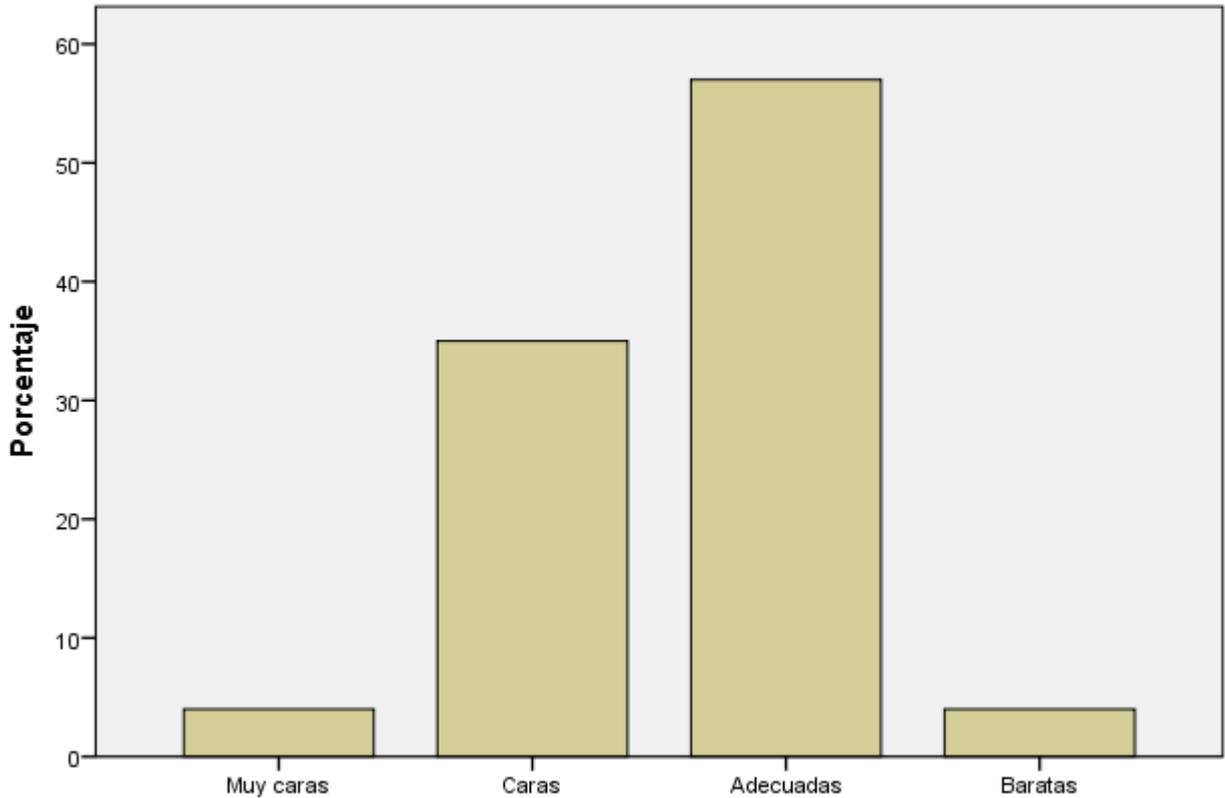
En la tabla se puede observar que, en cuanto a las tarifas de los atractivos turísticos, el 22% los encuestados las encuentra caras, sin embargo, un 73% las encuentra adecuadas y un 5% opina que son baratas. Estas diferencias podrían estar asociadas al distrito de procedencia de los encuestados.

**Tabla N°14: Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy caras	4	4.0	4.0	4.0
Caras	35	35.0	35.0	39.0
Adecuadas	57	57.0	57.0	96.0
Baratas	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Gráfico N°14: Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos**

**¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen el los atractivos turísticos?**



En cuanto a los servicios de alimentación, el 57% opina que estas son adecuadas y un 4% las considera baratas, mientras que un 35% las encuentra caras y un 4% opina que estas son muy caras.

## **5.2. Análisis de los Resultados**

### **5.2.1. Dimensión Aprendizaje Organizativo: Adquiere y Comparte Información**

De acuerdo con la entrevista realizada con los encargados en el municipio de la gestión turística en el distrito y el trabajo de campo realizado con ellos, se pudo observar que en algunos atractivos se lleva un control del número de visitantes y en otros no. Asimismo, ha sido muy variable esta práctica en las diferentes gestiones municipales. Por consiguiente, no se cuenta con un histórico del número de visitantes de años anteriores que hayan frecuentado el Parque de la Amistad, por ejemplo. En este parque se ha empezado a llevar un registro de visitantes recién a partir de este año.

En otros atractivos, se lleva registro manual, pero no hay una sistematización del número de visitantes que acuden a estos atractivos, muchos menos existe un histórico que permita realizar un análisis más profundo o que la información pueda ser compartida con otras gerencias.

Asimismo, no se levanta información sobre el perfil de visitantes que frecuentan los atractivos turísticos, por lo que no se tiene conocimiento de las características de estos en cuanto a edad, procedencia, preferencias, nivel de satisfacción, motivación para visitar el distrito, entre otras informaciones que podrían generar conocimiento útil para la gestión turística.

La Gerencia de Rentas es quien lleva el registro de negocios turísticos en el distrito ya que son ellos los otorgan las licencias de funcionamiento. En este aspecto existe comunicación

entre los encargados de la Gerencia de Turismo y la Gerencia de Rentas para contar con esta información. Sin embargo, no se percibe que la información haya sido tomada en cuenta para la apertura de más negocios dentro del parque de La Amistad, por ejemplo, o al momento de organizar las diferentes actividades que ahí se organizan, así como en lo que respecta la organización de las ferias, las cuales son un gran apoyo tanto para los pequeños comerciantes como para los consumidores locales.

### **5.2.2. Dimensión Conocimiento Organizativo: Almacena y Transfiere Conocimiento**

Como se mencionó en el punto anterior, no se levanta información sobre el perfil del turista, sobre la afluencia turística, entre otras informaciones que son necesarias para la toma de decisiones en la gestión del turismo. De acuerdo con la encuesta aplicada con motivo de esta investigación se ha podido establecer las características de los visitantes, lo cual fue por ejemplo una sorpresa descubrir que un tercio de los visitantes provienen de distritos ubicados en Lima Centro. Estos aspectos son de mucha importancia para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en el distrito a través de una adecuada planificación y calidad en los servicios turísticos, por ejemplo, los servicios básicos en el Parque de la Amistad deben ser ampliados debido al aumento en el aforo, entre otros.

Esta ausencia de información sobre la conducción de la actividad turística para la planificación y desarrollo de estrategias limitan mejorar su desarrollo, asociado a la gestión de otros departamentos/gerencias en el interior del Municipio. Si bien existe una comunicación y trabajo conjunto con las otras gerencias como con los encargados del ornato, jardines, seguridad ciudadana, rentas, medio ambiente, entre otros departamentos, para la organización de diferentes eventos que se decidan realizar en el distrito, como parte del calendario de festividades turísticas. Asimismo, es clara la contribución que tienen estas gerencias en el desarrollo turístico como se puede observar en los datos cuantitativos, así como en el cruce de variables en las cuales se puede comprobar la relación entre los

atractivos preferidos por el visitante y su satisfacción en cuanto a los servicios que ofrece el distrito, por ejemplo, los parques, de igual manera en cuanto a la percepción que tienen los visitantes sobre la característica ecológica del distrito. Por consiguiente, todo el trabajo conjunto que se realiza en el municipio contribuye con el desarrollo turístico.

### **5.2.3. Dimensión Organización del Aprendizaje: Entorno de apoyo, desarrollo de procesos y liderazgo que refuerzan el aprendizaje**

Existe mucho conocimiento en el equipo que se encarga del desarrollo turístico en el distrito de Santiago de Surco y en las otras gerencias del municipio, pero este conocimiento es empírico y se encuentra en un estado tácito, por consiguiente, no se levanta información, no se produce conocimiento explícito que pueda ser compartido con otras gerencias y que sirva para mejorar la oferta turística actual del distrito y mejor aún, ampliarla, que además pueda ser compartido con otras gestiones municipales. Lamentablemente, la gestión del conocimiento no es una práctica común en los gobiernos locales y no emplean instrumentos, prácticas y procesos que permitan almacenar conocimiento que pueda ser compartido con otros funcionarios, con lo cual se podría tener una visión de desarrollo turístico basado en evidencia.

Por ejemplo, los visitantes se concentran principalmente en un punto, identifican el distrito como ecológico, pero no lo asocian con los atractivos directamente relacionados con la dimensión ambiental como sería el Parque Voces por el Clima y la Planta Recicladora, quizá por una falta de publicidad, limitado acceso, u otras razones. Por otro lado, en el Parque de la Amistad es necesario realizar reformas en los servicios básicos ya que el número de visitantes ha crecido considerablemente y a la vez se debe considerar en no disminuir su característica de Parque que es lo que atrae a los visitantes. De igual forma el Museo La Casa de la Respuesta, es una puesta en exposición muy importante, de una gran calidad y valor para nuestro patrimonio cultural, sin embargo, a pesar de la publicidad que

realiza la municipalidad, no es un atractivo que cautive a los visitantes del distrito, por lo que quizá sea necesario mejorar la estrategia de promoción, considerando, además, el perfil de los visitantes que visitan el Parque de la Amistad donde se encuentra este museo, que como se puede ver en la muestra de los resultados de la encuesta, los visitantes son en su mayoría jóvenes, son atraídos por los parques más que por las exposiciones a museos, perciben el distrito como ecológico más que cultural, entre otros. Asimismo, el conocimiento extraído serviría para el desarrollo de innovaciones, promover algún tipo de asociación público que permita la recuperación y puesta en valor de la hacienda San Juan Grande, que es un importante recurso turístico del distrito y que cuenta con una representatividad muy importante en la historia del país.

#### 5.2.4. Dimensión Conocimiento Organizativo y Dimensión Sociocultural

**Tabla N°15: Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere?**

Recuento		¿Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere?					Total
		Loma Amarilla	Pq de la Amistad	Pq de la Amistad y Casa de la Respuesta	Surco pueblo	Planta Recicladora y Pq Voces por el Clima	
¿Que lo motiva a visitar el distrito?	Sus Parques	11	46	0	0	5	62
	La Exposición en museos	0	0	1	0	7	8
	Los Servicios	0	0	1	0	1	2
	La limpieza en el distrito	1	4	7	4	12	28
Total		12	50	9	4	25	100

**Tabla N°16: Prueba de Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	75,321 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	81.585	12	.000
Asociación lineal por lineal	30.284	1	.000
N de casos válidos	100		

a. 14 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

### **visitar el distrito? \* ¿Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere?**

Como se puede observar en la tabla anterior, existe relación entre la motivación expresada por el visitante y la selección del atractivo que más conoce/prefiere, información importante al momento de la construcción del perfil de visitante y que además debería ser considerada cuando se desarrollan innovaciones turísticas, como parte del conocimiento organizativo en el cual se almacena y transfiere conocimiento.

Siendo el valor del Chi-cuadrado de 75.321, con 12 grados de libertad y un valor de significancia del 0.000. Dado que este resultado es menor que el 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula y establecer esta correspondencia como válida.

**Tabla N°17: Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito?**

		¿Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito?				Total
		Muy buenos	Buenos	Regular	Malos	
¿Que lo motiva a visitar el distrito?	Sus Parques	7	38	16	1	62
	La Exposición en museos	1	5	1	1	8
	Los Servicios	2	0	0	0	2
	La limpieza en el distrito	3	16	9	0	28
Total		13	59	26	2	100

**Tabla N°18: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,711 <sup>a</sup>	9	.020
Razón de verosimilitud	12.744	9	.175
Asociación lineal por lineal	.001	1	.971
N de casos válidos	100		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

En la tabla se puede observar que existe una relación entre la motivación del visitante del distrito y la opinión que tiene sobre los servicios que allí se ofrecen. La mayor parte de los visitantes son atraídos por los parques con los que cuenta el distrito y a la vez considera que los servicios ofrecidos en estas áreas son buenos. Otra información importante que resaltar es la asociatividad entre la motivación referida a la limpieza del distrito con el hecho que los servicios recibidos sean buenos. En este caso se puede resaltar la producción de conocimiento producto de otras áreas del municipio cuya actividad tiene impacto en el disfrute de los visitantes.

En cuanto al análisis del Chi-cuadrado se puede observar que este adquiere un valor de 19.711, con 9 grados de libertad y se obtiene un valor de significancia de 0.02, valor que es menor al 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación entre la motivación de los visitantes para visitar el distrito y los servicios que se ofrecen en este, con lo que se produce conocimiento para crear una ventaja competitiva en el distrito.

**Tabla N°19: Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?**

		¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, jardines, pistas y veredas?					Total
		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	
¿Que lo motiva a visitar el distrito?	Sus Parques	7	33	20	2	0	62
	La Exposición en museos	1	6	1	0	0	8
	Los Servicios	0	1	0	0	1	2
	La limpieza en el distrito	3	16	7	2	0	28
Total		11	56	28	4	1	100

**Tabla N°20: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	52,786 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	12.780	12	.385
Asociación lineal por lineal	.098	1	.755
N de casos válidos	100		

a. 15 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

De igual forma, en la tabla se puede observar que existe una relación entre la motivación para visitar el distrito y el ornato del distrito, referido este a los parques, pistas y veredas. El análisis del chi-cuadrado arroja un valor de 52.786, 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, valor que es menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula que significaría afirmar que no existe dicha relación. Entre los valores más resaltantes se puede observar que la limpieza del distrito y el estado de conservación de las áreas de recreación son importantes para el visitante.

### 5.2.5. Dimensión Conocimiento Organizativo y Dimensión Económica

**Tabla N°21: Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?**

		¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?			Total
		Caras	Adecuadas	Baratas	
¿Que lo motiva a visitar el distrito?	Sus Parques	11	51	0	62
	La Exposición en museos	3	3	2	8
	Los Servicios	1	0	1	2
	La limpieza en el distrito	7	19	2	28
Total		22	73	5	100

**Tabla N°22: Prueba de Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23,740 <sup>a</sup>	6	.001
Razón de verosimilitud	19.775	6	.003
Asociación lineal por lineal	.002	1	.961
N de casos válidos	100		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10

Existe una relación entre la motivación para visitar los atractivos del distrito y las tarifas de los atractivos turísticos donde en su mayoría los visitantes encuentran que las tarifas son adecuadas con relación a la motivación de las visitas. En la prueba del chi-cuadrado se obtiene un valor de 23.740, 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.001, valor inferior al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula que establecería que no hay relación

entre estas dos variables. Se resalta la importancia de procesar este tipo de información para poder generar conocimiento que sirva en la elaboración de la planificación turística.

**Tabla N°23: Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?**

		¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?				Total
		Muy caras	Caras	Adecuadas	Baratas	
¿Que lo motiva a visitar el distrito?	Sus Parques	1	16	45	0	62
	La Exposición en museos	0	5	2	1	8
	Los Servicios	1	0	0	1	2
	La limpieza en el distrito	2	14	10	2	28
Total		4	35	57	4	100

**Tabla N°24: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	40,840 <sup>a</sup>	9	.000
Razón de verosimilitud	30.339	9	.000
Asociación lineal por lineal	3.880	1	.049
N de casos válidos	100		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

De igual manera que en la relación entre las variables analizadas en el punto anterior, existe una relación entre la motivación de visitar el distrito y las tarifas de los servicios que

se ofrecen, las cuales los visitantes las encuentran adecuadas. Se puede inferir que un punto que refuerza la motivación de visitar el distrito. En cuanto al análisis del chi-cuadrado, se puede observar que este adquiere un valor de 40.840, 9 grados de libertad un valor de significancia de .000, inferior a 5% por lo que se rechaza la hipótesis nula.

### 5.2.6. Dimensión Conocimiento Organizativo y Dimensión Ambiental

**Tabla N°25: Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco ecológico?**

		¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco Ecológico?						Total
		Tiene depósitos para clasificar basura	Tiene muchos parques	Tiene una planta recicladora	Tiene depósitos para clasificar basura y tiene muchos parques	Tiene depósitos para clasificar basura, tiene muchos parques y tiene una planta recicladora	Tiene depósitos para clasificar basura y tiene una planta recicladora	
¿Que lo motiva a visitar el distrito?	Sus Parques	15	25	3	0	9	0	52
	La Exposición en museos	0	2	1	2	0	1	6
	Los Servicios	0	1	0	0	0	0	1
	La limpieza en el distrito	4	8	3	2	3	4	24
Total		19	36	7	4	12	5	83

**Tabla N°26: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Qué lo motiva a visitar el distrito? \* ¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco ecológico?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	29,483 <sup>a</sup>	15	.014
Razón de verosimilitud	29.863	15	.012
Asociación lineal por lineal	5.129	1	.024
N de casos válidos	83		

a. 19 casillas (79,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Sin duda son los parques los que atraen mayormente a los visitantes del distrito y es debido a estos que las personas opinan que el distrito es ecológico. Asimismo, resaltan la importancia de contar con diferentes depósitos para la segregación de los residuos sólidos los que se encuentran no solo en los atractivos turísticos del distrito sino en diversos puntos del mismo, con lo que los visitantes reconocen esta cualidad de responsabilidad ecológica en el distrito. Esta información es importante procesarla y compartirla por ejemplo con la gerencia de medio ambiente en la búsqueda de una interrelación entre la gerencia de turismo con la de medio ambiente para mejorar y potenciar la gestión del turismo, crear nuevos productos turísticos, entre otros.

La prueba del chi-cuadrado arroja un valor de 29.483 con 15 grados de libertad y un valor de significancia de 0.014, inferior a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula.

### 5.2.7. Dimensión Organización del Aprendizaje y Dimensión Sociocultural

**Tabla N°27: Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? \*  
¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?**

		¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, jardines, pistas y veredas?					Total
		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	
¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares?	Por amigos	3	16	12	4	0	35
	Publicidad de la Municipalidad	7	17	4	0	1	29
	De casualidad	1	17	9	0	0	27
	Por familiares	0	6	3	0	0	9
Total		11	56	28	4	1	100

**Tabla N°28: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? \* ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, pistas y veredas?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,975 <sup>a</sup>	12	.050
Razón de verosimilitud	22.721	12	.030
Asociación lineal por lineal	.611	1	.434
N de casos válidos	100		

a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

En esta tabla cruzada es interesante establece la relación entre como se enteran los visitantes de la existencia de los atractivos turísticos y cómo considera el ornato del distrito referido al estado de los parques, pistas y veredas, y se puede apreciar que los visitantes encuentran el ornato mayoritariamente entre bueno y muy bueno y que estos, en casi dos

tercios, se entera de las existencia de los atractivos por amistades, por familiares así como de casualidad, mientras que solo un tercio se entera por la publicidad que realiza el municipio.

Es decir que la experiencia del disfrute de la visita de los atractivos del distrito tiene un peso mayor, lo que conlleva a recomendar el destino.

En la prueba del chi-cuadrado se observa un valor de 20.975 para el chi-cuadrado, con 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula.

### 5.2.8. Dimensión Organización del Aprendizaje y Dimensión Económica

**Tabla N°29: Tabla Cruzada ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce/prefiere? \* ¿Cómo considera las tarifas de los atractivos turísticos?**

		¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?			Total
		Caras	Adecuadas	Baratas	
¿Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere?	Loma Amarilla	3	9	0	12
	Pq de la Amistad	11	39	0	50
	Pq de la Amistad y Casa de la Respuesta	3	6	0	9
	Surco pueblo	2	2	0	4
	Planta Recicladora y Pq Voces por el Clima	3	17	5	25
Total	22	73	5	100	

**Tabla N°30: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce/prefiere? \* ¿Cómo considera las tarifas de los atractivos turísticos?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,739 <sup>a</sup>	8	.016
Razón de verosimilitud	17.409	8	.026
Asociación lineal por lineal	5.047	1	.025
N de casos válidos	100		

a. 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

Se puede observar que existe una relación entre los atractivos que prefieren los visitantes y la opinión que tienen de las tarifas de los atractivos turísticos, siendo que las encuentran adecuadas en su mayoría, siendo que estos visitantes acuden principalmente al parque de La Amistad, el parque Voces por el Clima y la Loma Amarilla. Una información importante que revela este análisis es que un tercio de los visitantes a la exposición La Casa de la Respuesta encuentra que las tarifas de acceso son caras.

La relación de estas dos variables se sustenta en el análisis de la prueba del chi-cuadrado cuyo valor es de 18.739, con 8 grados de libertad y un valor de significancia de 0.016, menos que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla N°31: Tabla Cruzada ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce/prefiere? \* ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?**

		¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?				Total
		Muy caras	Caras	Adecuadas	Baratas	
¿Cuál de los siguientes atractivos conoce/prefiere?	Loma Amarilla	0	4	8	0	12
	Pq de la Amistad	1	15	34	0	50
	Pq de la Amistad y Casa de la Respuesta	2	3	3	1	9
	Surco pueblo	0	4	0	0	4
	Planta Recicladora y Pq Voces por el Clima	1	9	12	3	25
Total		4	35	57	4	100

**Tabla N°32: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce/prefiere? \* ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	26,376 <sup>a</sup>	12	.009
Razón de verosimilitud	24.868	12	.015
Asociación lineal por lineal	.099	1	.754
N de casos válidos	100		

a. 14 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

De igual forma, en cuanto la opinión de los visitantes sobre las tarifas de los servicios de alimentación, venta de recuerdos y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos, si bien la mayoría de los visitantes opinan que esas son adecuadas, hay un porcentaje importante de

visitantes que opinan que estas son caras. Cabe resaltar que la oferta de productos al interior sobre todo del parque de La Amistad se ha incrementado lo que puede haber contribuido con una mejora en los precios. Este análisis sería importante realizar para monitorear la actividad turística al interior de los atractivos y generar un histórico que permita desarrollar estrategias en cuanto a la planificación turística y mejora de la calidad de los servicios turísticos en el distrito, lo que forma parte de un proceso de organización del aprendizaje, usar el conocimiento para desarrollar una ventaja competitiva.

En la prueba del Chi-cuadrado se obtiene un valor de 26.376 con 12 grados de libertad y un valor de significancia de 0.009, inferior a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla N°33: Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? \***

**¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?**

		¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?			Total
		Caras	Adecuadas	Baratas	
¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares?	Por amigos	9	26	0	35
	Publicidad de la Municipalidad	9	16	4	29
	De casualidad	3	24	0	27
	Por familiares	1	7	1	9
Total		22	73	5	100

**Tabla N°36: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? \* ¿Cómo considera las tarifas a los atractivos turísticos?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13,725 <sup>a</sup>	6	.033
Razón de verosimilitud	15.539	6	.016
Asociación lineal por lineal	2.510	1	.113
N de casos válidos	100		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.

Es interesante resaltar en este cruce de variables la relación que existe en la manera como los visitantes se enteran de la existencia de los atractivos turísticos con su opinión sobre las tarifas de estos ya que la gran mayoría se entera por amigos familiares y/o de casualidad con lo que se puede inferir que la publicidad boca a boca es lo que mejor funciona en este caso. Se infiere que los visitantes están satisfechos con la experiencia de la visita a estos lugares y encuentran las tarifas adecuadas en su mayoría, por lo que recomiendan la visita a sus amigos, familiares y/o en sus redes sociales.

El valor que se obtiene en la prueba del chi-cuadrado es de 13.725 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.033, inferior a 0.05 por lo que se acepta la relación que existe entre estas dos variables y se rechaza la hipótesis nula.

### 5.2.9. Organización del Aprendizaje y Dimensión Ambiental

**Tabla N°35: Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? \* ¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco ecológico?**

		¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco Ecológico?						Total
		Tiene depósitos para clasificar basura	Tiene muchos parques	Tiene una planta recicladora	Tiene depósitos para clasificar basura y tiene muchos parques	Tiene depósitos para clasificar basura, tiene muchos parques y tiene una planta recicladora	Tiene depósitos para clasificar basura y tiene una planta recicladora	
¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares?	Por amigos	6	15	0	2	3	1	27
	Publicidad de la Municipalidad De	3	12	5	2	4	0	26
	casualidad	7	6	1	0	5	4	23
	Por familiares	3	3	1	0	0	0	7
Total		19	36	7	4	12	5	83

**Tabla N°: Prueba del Chi-cuadrado de la Tabla Cruzada ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares? \* ¿Por qué considera al distrito de Santiago de Surco ecológico?**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23,935 <sup>a</sup>	15	.066
Razón de verosimilitud	28.094	15	.021
Asociación lineal por lineal	.075	1	.784
N de casos válidos	83		

a. 18 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,34.

En cuanto a la dimensión organización del aprendizaje y la dimensión ambiental, se puede observar que existe una relación entre las variables “cómo se enteró de la existencia de estos lugares” y “por qué considera al distrito como ecológico” y esta relación aunque ajustada, reside en la percepción de distrito ecológico que se transmite de los visitantes hacia

otras visitantes así como que un tercio de la publicidad que difunde el municipio está asociada a un distrito ecológico. Este conocimiento debería orientar las estrategias de diversificación de visitas al distrito.

La tabla del chi-cuadrado muestra un valor de 23.935 con 15 grados de libertad y un valor de significancia de 0.06, muy ajustado al p valor de 0.05 pero que confirma que existe relación y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

### **5.3. Discusión de los Resultados**

1. De acuerdo con el objetivo general en el cual se busca analizar la incidencia de la gestión del conocimiento en la sostenibilidad del destino turísticos Santiago de Surco, el trabajo realizado con el equipo técnico de la gestión municipal actual demuestra un gran compromiso tanto con los vecinos como con los visitantes. Esto se percibe desde el compromiso y actitud del alcalde como de la gerencia encargada y los profesionales del área. Existe mucha coordinación y trabajo en equipo tanto al interior del departamento encargado de la gestión turística, como al exterior, en su relación con las otras gerencias del municipio de Santiago de Surco.

Si bien en la actualidad no cuentan con un Plan de Desarrollo Turístico, esta actividad está agendada y será retomada en cuanto la emergencia sanitaria así lo permita, pues lo importante es que en la organización se entiende la necesidad de contar con esta herramienta de gestión, ya que la actividad turística es entendida en la totalidad de su magnitud de sostenibilidad: Fuente de empleo, difusión cultural y protección del patrimonio, conciencia y actitud ambientalmente responsable.

Sin embargo, un punto débil es la sistematización de experiencias que permitirán documentar los procesos y aprendizajes de la ejecución de las actividades. Este es un punto importante para la generación de conocimientos tanto para la actual gestión municipal como

para la próxima ya que esto permitiría entre otros anticipar estrategias para el control del aforo, diversificación turística y fomento de las innovaciones como mejorar la afluencia turística a otros atractivos y fomentar la asistencia a la exposición permanente “La Casa de la Respuesta” y esto se corrobora con las encuestas realizadas a los visitantes.

De acuerdo con lo informado por el equipo técnico del municipio, la información recibida de la gestión anterior fue muy incipiente y/o nula. Este es un problema recurrente en las administraciones municipales a nivel nacional debido a que no se cuenta con procedimientos para el levantamiento de información y posterior sistematización de la información, instrumento que genera conocimiento y aprendizajes para las próximas gestiones, y sobre todo contribuye con la mejora continua de los servicios que se ofrecen así como en el desarrollo de nuevos productos – innovaciones turísticas, basadas en evidencia, con lo cual se puede determinar el perfil de los visitantes del distrito, su procedencia, sus preferencias y su nivel de satisfacción.

Esto es de suma importancia en la actualidad pues hemos sido azotados por la pandemia del Covid-19 que ha obligado a un cambio de vida, al cierre de negocios, al uso de lo virtual masivamente, entre otros. Por un tema de seguridad, habría que pensar en la promoción de otros atractivos para evitar llegar al límite del aforo en un solo atractivo.

Asimismo, existe una voluntad por parte del municipio de colaborar con los pequeños empresarios, con el sector turismo, en brindarles las facilidades para que poco a poco puedan retomar sus actividades, comprendiendo que el sector ha sido fuertemente afectado y por ello las estrategias desarrolladas en el Parque de la Amistad para incrementar el número de puestos de venta.

2. En cuanto al objetivo específico relacionado con explicar la incidencia del aprendizaje organizativo en la sostenibilidad del destino turístico de Santiago de Surco, este implica el

levantamiento de información en el desarrollo de la actividad turística con el objetivo de contar con datos sobre las características de los visitantes, sus motivaciones para visitar el distrito, sus percepciones sobre el mismo, distritos de procedencia, entre otras informaciones que ayudarían a construir el perfil de los visitantes de distrito, la cantidad de visitantes que se reciben, los atractivos más visitados, entre otras informaciones importantes que ayudarían a construir conocimiento, como parte del aprendizaje organizativo. El desarrollo de la actividad turística se realiza de manera empírica, y se ha podido constatar, de acuerdo con las entrevistas realizadas con el equipo del municipio, que no existe una preocupación por contar con un proceso sistemático de levantar información relevante que permita generar conocimiento para la toma de decisiones estratégicas basadas en una cultura de la información.

3. En cuanto al objetivo específico relacionado con explicar la incidencia del conocimiento organizativo en la sostenibilidad del destino turístico Santiago de Surco, como se mencionó en el párrafo anterior, no es un proceso que se lleve a cabo de manera explícita en la organización. Hay mucho conocimiento empírico, a nivel tácito, hay comunicación y coordinación entre el departamento de turismo y las otras gerencias del municipio para la realización de actividades turísticas mas no para la gestión y mejora continua.

Por ejemplo, de acuerdo con los datos de la encuesta realizada, se ha podido constatar la relación que existe entre la motivación de los visitantes para visitar el distrito y los parques, asimismo la relación con la opinión que tienen de los servicios y las tarifas, la importancia de la dimensión ecológica en la imagen del distrito, la poca relación con la dimensión cultural representada por los atractivos culturales, entre otras. Estas informaciones muestran que el conocimiento organizativo incide en la sostenibilidad de la actividad turística en el distrito, en sus tres dimensiones que son sociocultural, económica y ambiental, que bien

podrían ser compartidos con la gerencia de rentas, con la gerencia de medio ambiente, con la gerencia de seguridad ciudadana, subgerencia de ornato público, entre otras.

4. Finalmente, en cuanto al objetivo específico correspondiente a explicar la incidencia de la organización del aprendizaje en la sostenibilidad turística del distrito de Santiago de Surco, se puede observar que las actividades de generación de conocimiento son limitadas, si bien existe una voluntad de generar conocimiento, pero que no se han podido concretar como la planificación turística del distrito, orientar las innovaciones turísticas hacia el perfil de los visitantes, mejorar la difusión de las innovaciones turísticas. Por ejemplo, en el caso de La Casa de la Respuesta, a pesar de que se encuentra ubicado en el parque de La Amistad, que es el atractivo turístico más visitado, no recibe muchos visitantes por que la motivación, el perfil de los visitantes del parque es otro. Por consiguiente, es necesario desarrollar otras estrategias de promoción de esta excelente exposición. Asimismo, un tercio de los visitantes a esta exposición encuentra que las tarifas del atractivo son caras. De otro lado, la concurrencia ha aumentado considerablemente en el parque de La Amistad, superando su capacidad de carga en espacio y en servicios básicos ofrecidos en este recinto.

Como se puede ver, la organización del aprendizaje es la etapa final del proceso de gestión del conocimiento, el cual se inicia con el aprendizaje organizativo es decir el levantamiento de información, luego viene el conocimiento organizativo donde esta información se interpreta para crear conocimiento útil a la organización, el cual se almacena para ser usado oportunamente por el departamento de turismo en el desarrollo de la planificación de la gestión turística, en el desarrollo de innovaciones, y se comparte con otras gerencias para mejorar la gestión del turismo así como la gestión municipal.

Dados los resultados obtenidos en el desarrollo y análisis de las informaciones levantadas durante el proceso de esta investigación, la organización del aprendizaje, ligado este a

generar un entorno de apoyo del aprendizaje a través de procesos y prácticas que permitan extraer, analizar y difundir conocimiento, donde el liderazgo organizacional es fundamental, incide en la sostenibilidad del destino turístico ya que fomenta y permite el uso del conocimiento útil para el desarrollo y mejora continua de la gestión turística y municipal del distrito desde las dimensiones sociocultural, económica y ambiental.

## Capítulo VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

La pandemia del Covid-19 ha generado efectos devastadores en el sector turístico y no ha sido fácil la reconversión de gran parte de las empresas por la naturaleza misma de la actividad, sin embargo, desde la gestión municipal se han dado facilidades para la reconversión y para el trabajo, teniendo en cuenta las restricciones y protocolos de seguridad. Para ello en el plano económico se ha promovido y otorgado facilidades para la reconversión de negocios y apertura de pequeños puestos de venta en determinados atractivos turísticos.

Si bien no se cuenta con instrumentos de gestión de la actividad turística, se realizan esfuerzos de mejora continua, de difusión cultural, de promoción del empleo a través del emprendimiento y definitivamente el distrito está posicionado en lo que es la sostenibilidad ambiental.

Los resultados de la investigación muestran que el centro de la actividad turística es el Parque de la Amistad, dejando de lado otros atractivos que pueden ser potenciados con lo cual se tendría un mejor manejo, diversificación de la actividad lo que permitiría un mejor disfrute de la experiencia del visitante, diversificación de los pequeños emprendimientos, así como un mejor manejo y promoción ambiental. Sin embargo, el perfil del visitante a este parque no prioriza el tema cultural por lo que es necesario trabajar estrategias para llegar a un mayor número de visitantes con la exposición del Museo La Casa de la Respuesta.

Finalmente, es importante mencionar que los resultados de la investigación muestran que no existe una cultura de levantamiento de información por parte del Municipio y por ende tampoco existe una cultura de generación de conocimiento. Las actividades turísticas en el distrito no obedecen a una planificación estratégica en la cual se establecen objetivos, metas,

estrategias. Se puede observar que no existe un proceso de seguimiento y monitoreo de la actividad turística, si bien, hay que resaltarlo, existe mucha voluntad por parte del Municipio y experiencia en la organización de eventos, es necesario comprender que la actividad turística no se centra únicamente en la organización de actividades puntuales.

La planificación turística permitiría conocer con mayor profundidad al visitante y desarrollar infraestructura adecuada por ejemplo ampliar los baños en algunos parques, mejorar las estrategias de distribución de los visitantes y controlar el aforo, por ejemplo, promocionar otros parques como el Parque Voces por el Clima, así como desarrollar estrategias de marketing para llegar a un mayor número de visitantes que acudan a la exposición La casa de la Respuesta que merece la pena conocer y forma parte de nuestro patrimonio cultural.

## **6.2 Recomendaciones**

Se recomienda la difusión del patrimonio turístico del distrito sobre todo del parque “Voces por el clima” y del “Parque del Aire” que por su ubicación no se dan a conocer por sí mismos, lo que permitiría una mejor distribución de los visitantes, evitando la saturación de algunos atractivos. Esta estrategia contribuiría no solo con la sostenibilidad sociocultural desde la perspectiva del disfrute del visitante, desde la conservación del patrimonio, sino que sería una oportunidad de diversificación económica hacia otros sectores del distrito.

La importancia de contar con un plan de desarrollo turístico que cuente con indicadores medibles y que puedan ser evaluados es importante para potenciar la gestión y desarrollo de la actividad turística en el distrito, mejorar la infraestructura existente y desarrollar nueva en algunos atractivos como por ejemplo en el parque de La Amistad, generar innovaciones, entre otros. Resaltar que la planificación turística es una herramienta valiosísima en la gestión del destino turístico y no es simplemente un documento.

Asimismo, se recomienda la necesidad de sistematizar continuamente la información como parte de la gestión del conocimiento y que sirva para mejorar la sostenibilidad turística. Asimismo, que genere conocimiento y aprendizajes para las próximas gestiones municipales. Mas aun durante este periodo de pandemia, en el cual la gestión de los aforos por ejemplo para salvaguardar la salud de los visitantes y de los ofertantes de servicios turísticos es fundamental.

Es necesario contar con información sobre el ingreso de visitantes a cada lugar y mantener un histórico para poder hacer estudios de investigación, seguimiento, planificación, obras de infraestructura, diversificación de mercado, difusión, entre otros.

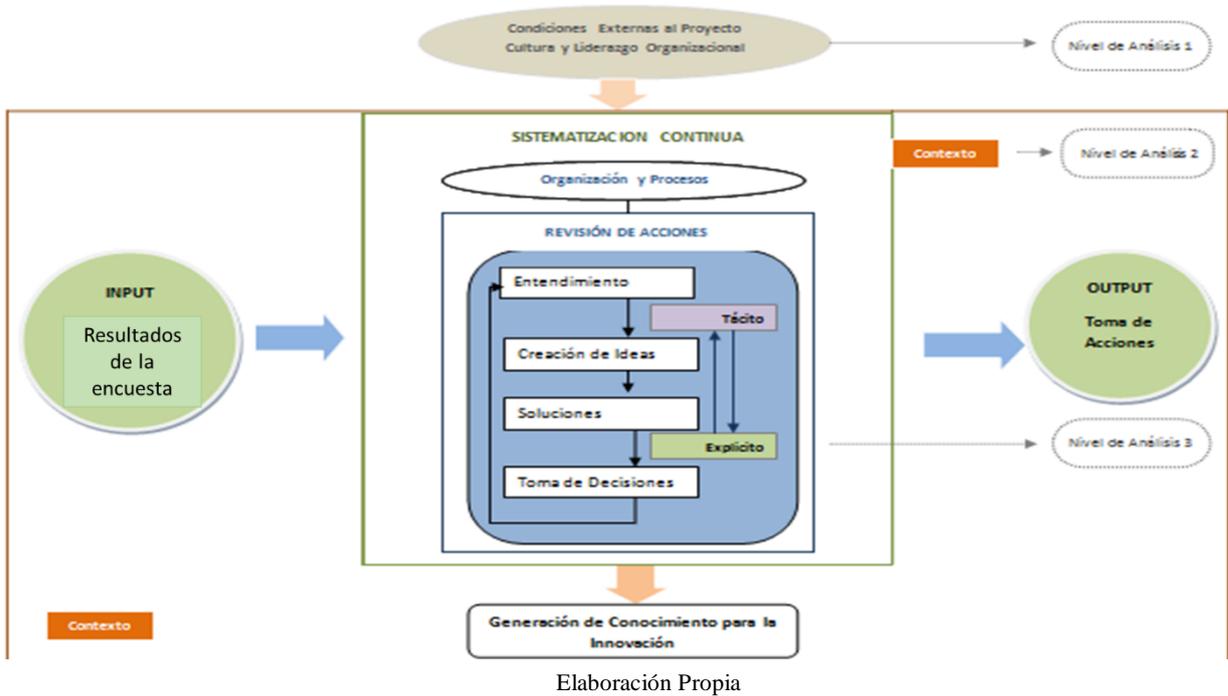
En tiempos normales post pandemia, evaluar la presencia de algunos módulos de venta en el Parque de la Amistad para no perder la esencia del parque, en su lugar diversificar la presencia de estos módulos en otros atractivos turísticos.

Evaluar la posibilidad de una asociación publico privada (Municipalidad de Santiago de Surco, Ministerio de Cultura, MINCETUR, Fundación Canevaro y otros) para la puesta en valor de la hacienda San Juan Grande, verdadero tesoro del patrimonio nacional.

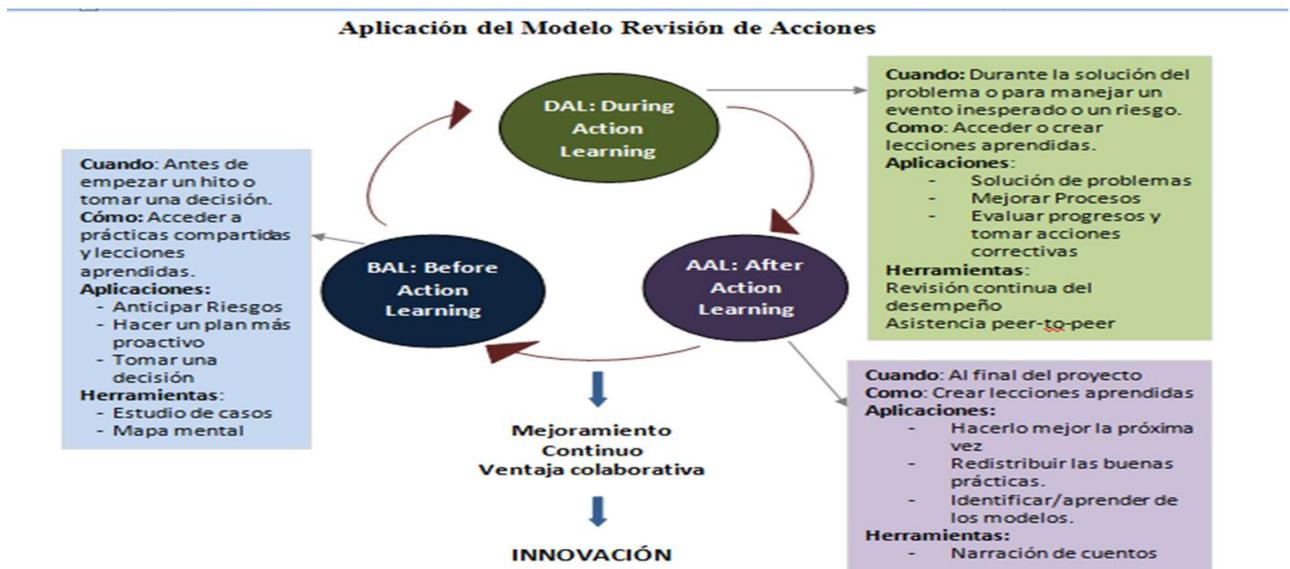
Impulsar la consolidación de una Organización de Gestión del Destino turístico de Santiago de Surco, juntamente con la participación del sector privado para potenciar la actividad turística en el distrito. En este sentido resaltar la participación de la Cámara de Turismo de Surco – CATUR Surco.

Promover, desde la academia, la investigación en temas de gestión del conocimiento, gestión de los destinos turísticos, planificación turística entre otros, ya que de ello depende mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en el destino.

**Gráfico N°15: Propuesta de Sistema para la sistematización continua de la información y gestión del conocimiento**



**Gráfico N°16: Propuesta de Técnica para el levantamiento de información con los equipos técnicos involucrados en la gestión del conocimiento**



Fuente: Benet & Benet (2014). Adaptación propia

## REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2020). *Gestión del Conocimiento y Gobierno Contemporáneo*. México: CLAD.
- Anjos, F. d., Limberger, P. F., Gadotti, S., & Domareski, T. (2011). Contribuciones de la Gestión del Conocimiento a los Servicios Turísticos. Estudio en una Agencia de Viajes. *Scielo*.
- Bennett, A. & Bennet, D. 2014. Knowledge, Theory and Practice in Knowledge Management: Between Associative Patterning and Context-Rich Action. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation - JEMI*. 10(1):7-55.
- Camus, S., Hikkerova, L., & Sahut, J.-M. (2010). Tourisme Durable: Une approche systémique. *Cairn.Info Matières à Réflexion*, 253-269.
- Calderón, C. (2020). La Influencia de la Gestión del Conocimiento en la Gestión del Riesgo de Desastres en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(45), 15 - 22.  
doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18936>
- Carballo, R. (2015). *Innovación y Gestión del Conocimiento*. Madrid: Edit diaz de Santos.
- Castillo, E. (2020). *Modelo de gestión de conocimiento organizacional para la generación de ventajas competitivas en agencias de viajes y turismo de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6651>
- Cobo, B. (1964). *Historia del Nuevo Mundo por el Padre Cobo de la Compañía de Jesús*. Biblioteca de Autores Españoles.

- Cortina, J. d., & Santisteban, D. F. (2011). Perspectivas del Aprendizaje Organizacional como Catalizador de Escenarios Competitivos. *Revista Ciencias Estratégicas*, 247-266.
- Crossan, M., Lane, H., & White, R. (1999). An organizational learning framework: from intuition to institution. *Academy of Management Review*, 24(3), 522-537.
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*. Oxford: Elsevier.
- Dargent, E. (2020). *El vino peruano - Patrimonio e historia*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Davenport, T. & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School.
- Díaz, D. G., Armas, M. P., & Valladares, I. C. (2005). La Gestión del Conocimiento y su importancia en las organizaciones. *Industrial*, 37-36.
- Diez Canseco, R. (2020). *Reinventando el Turismo en Tiempos del Covid-19*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Engel, P. (1997). *La Organización Social de la Innovación*. Amsterdam: Royal Tropical Institute.
- Ermine, J.-L. (2003). *La Gestion Des Connaissances*. Hermes Lavoisier.
- Foro Económico Mundial. (2007). *Ranking de Competitividad en Viajes y Turismo*.
- Gandara, J. M. (2003). La Sostenibilidad de los destinos turísticos urbanos. *Universidad Federal do Paraná*, 1-20.
- Garcés, R. (2014). Las dimensiones de la gestión del conocimiento y los procesos de desarrollo local comunitario. *Acta Universitaria*, 24(1), 60-68.

- García, M. O. (2006). La Planificación Turística. Enfoques y Modelos. . *Quivera Revista de Estudios Territoriales*, 291-314.
- Garvin, D. A., Edmondson, A. C., & Gino, F. (2008). ¿Es la suya una organización de aprendizaje? *Harvard Business Review América Latina*, 1-8.
- González, M. V. (2009). Gestión Turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural. . *Cuadernos de Turismo*, 237-254.
- Guevara, S. (2019). *Estrategia de Gestión Turística para contribuir al Desarrollo Turístico Sostenible en el distrito de Pomalca*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Heras, M. P. (2003). *La Guía del Ecoturismo o Cómo Conservar la Naturaleza a través del Turismo*. Madrid: Mundi Prensa.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, M. I. (2017). Patrimonio de la Humanidad Cultural y Natural en España y Brasil. *Revista de Estudios Brasileños*.
- Kolb, D. (1987). *Experiential Learning: Experience as the source of learning and development*. New Jersey: Pierson Education .
- Krumholz, D. M. (2002). *Turismo y Desarrollo Sostenible*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Leiva, M. E., & Companioni, J. C. (Enero de 2008). Sostenibilidad, reto principal en el desarrollo del sector turístico. *Tecnología en Marcha*, 62-74.
- López, V. M. (2012). La Transferencia de Conocimiento e las Organizaciones. *Estudios Interdisciplinarios de la Organización*, 50-65.

- MINCETUR. (2016). *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2016 - 2025*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Nonaka, I., & Krogh, G. V. (2009). Tacit Knowledge and Knowledge and Knowledge Conversion: Controversy and Advancement in Organizational Knowledge Creation Theory. *Organization Science*, 17.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creation Company*. New York: Oxford University Press.
- Organización Mundial del Turismo. (1990). *Tourism to the year 2000 Qualitative Aspects Affecting Global Growth*. UN.
- Organización Mundial del Turismo. (30 de Marzo de 2021). *UNWOT*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/tourismo-por-los-ods>
- Pelaez, M. P., & Hernández, S. A. (2019). Accionando las 3R. Propuesta de educación ambiental. *V Jornadas de Enseñanza e Investigación Educativa en el campo de las Ciencias Exactas y Naturales*, 1-10. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/78600/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/78600/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Puig, J. (20 de Noviembre de 2018). *Visiones del Turismo*. Obtenido de <https://www.visionesdelturismo.es/innovacion-de-los-destinos-turisticos/>
- Regalado, O. (2010). *La Planificación Estratégica Sostenible en Turismo, Conceptos, Modelos y Pautas para Gestores Turísticos*. Lima: Cengages Learning - Universidad ESAN.
- Senge, P. (1991). Leading Learning Organizations. *Executive Excellence*, 8(9), 7-8.

- Talledo, M. (2013). *Modelo de Gestión del Conocimiento para la Planificación Estratégica en los Ministerios y Gobiernos Regionales en el Perú*. Piura: Universidad de Piura - PIRHUA. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1846/MAS\\_DET\\_016.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1846/MAS_DET_016.pdf)
- Tarí, J., & García, M. (2009). Dimensiones de la Gestión del Conocimiento y de la Gestión de la Calidad: Una Revisión de la Literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 139-152.
- Ugarte, F. A. (2005). *Turismo Sostenible en el Perú. Planificación, Gestión y Desarrollo*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Valdivia, E. (22 de Junio de 2017). Turismo Sostenible en Perú. Caso Comparativo Granja Porcón y Tambopata. *Caminos*, 17(10), 43-44. Obtenido de <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/caminos/article/view/776>
- Vélez, S. C. (2016). *Gestión del Conocimiento, Mayor Competitividad para el Turismo Colombiano*. Bogotá, Colombia.
- World Travel & Tourism Council. (2017). *Impacto del Sector de Viajes y Turismo en las Ciudades 2017 América Latina*. Londres: World Travel & Tourism Council.
- <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

# APÉNDICE

## ENCUESTA A LOS VISITANTES DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Edad

3. Distrito en el que vive:

4. Que motivó a los visitantes a visitar el distrito de Santiago de Surco

Sus parques

Los Servicios

La exposición en museos

La Limpieza en el distrito

5. ¿Cuál de los siguientes atractivos turísticos conoce?

Loma Amarilla

Surco Pueblo

Parque de la Amistad

Hacienda San Juan Grande

Parque Voces por el Clima

Museo La Casa de la Respuesta

Parque del Aire

Planta Recicladora

6. ¿Cómo se enteró de la existencia de estos lugares?

Por amigos

De Casualidad

Por Publicidad de la Municipalidad

Por familiares

7. ¿Qué opinión tiene de los servicios que brinda el distrito?

Muy Buenos

Regular

Pésimos

Buenos

Malos

8. ¿Considera al distrito de Santiago de Surco como un distrito ecológico?

Si

No

9. ¿Por qué considera que el distrito de Santiago de Surco es ecológico?

Tiene depósitos para clasificar la basura

Tiene una planta recicladora

Tiene muchos parques

Tiene una planta purificadora del agua del río Surco

10. ¿Cómo considera el ornato del distrito referente a parques, jardines, pistas y veredas?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

11. ¿Qué opinión tiene de las tarifas de los atractivos turísticos?

- Muy caras
- Caras
- Adecuadas
- Baratas
- Muy Baratas

12. ¿Qué opinión tiene sobre el acceso a los servicios de alimentación, venta de recuerdos, y otros que se ofrecen en los atractivos turísticos?

- Muy caras
- Caras
- Adecuadas
- Baratas
- Muy Baratas

## **ENTREVISTADOS**

### **MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO**

Sr. Jean Pierre Combe.      Alcalde

Sr. Carlos Felipa Córdova.      Subgerente de Educación, Cultura, Deportes y Turismo

Sra. Yanet Loreto.      Encargada del Departamento de Turismo

Sr. Miguel Sosa.      Administración del Parque de la Amistad

Sr. Gabriel Almonacid.      Guía.

### **IGLESIA SANTIAGO APÓSTOL**

Padre Luis Ángeles Méndez. Párroco de la iglesia Santiago Apóstol.

## PAUTA ENTREVISTAS PARA EL LEVATAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE SURCO

**Solicitud:** HCFH-01

**Tema:** Información para tesis Gestión del Conocimiento y Sostenibilidad

**Fecha:** 01/07/2021

---

### Información General

#### 1. Activos Turísticos

¿Cuáles son los atractivos turísticos del distrito culturales y/o naturales?

- Habilitados
- En proyecto de habilitación
- Privados

#### 2. Afluencia Turística

¿Cuáles son los meses/semanas en que se recibe mayor afluencia turística?

¿Cuál es el perfil del visitante del distrito?

### Información Específica

P1: ¿Se levanta información sobre el número de visitantes a los atractivos del distrito?

P2: ¿Se organiza un registro de la cantidad de negocios turísticos en el distrito?

P3: ¿Se analiza la información sobre el perfil de los visitantes del distrito?

P4: ¿Los resultados del análisis de la información se comparte con otras gerencias para la planificación de la actividad turística en el distrito?

P5: ¿Se interrelaciona el departamento de turismo con los otros departamentos del municipio para mejorar la gestión del turismo en el distrito?

P6: ¿Existe algún proceso que permita almacenar las experiencias del municipio con los visitantes y hacerlo extensivo a las otras gerencias?

P7: ¿Se utilizan las experiencias aprendidas en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del turismo en el distrito en el tiempo?

P8: ¿Se promueve la gestión del conocimiento, a partir de las experiencias, como instrumento para el mejoramiento continuo y el liderazgo de la Municipalidad en los servicios turísticos?