

Universidad Antonio Ruiz de Montoya, Jesuitas

Facultad de Ciencias Sociales

**ADAPTACIÓN DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD EN DESTINOS TURÍSTICOS
URBANOS, ESTUDIO DE CASO: DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA**

Tesis para optar el título de Licenciada en Turismo Sostenible

Presenta la Bachiller:

JANEHT SÁNCHEZ GONZALES

2017

Presidente : Rocío del Carmen Lombardi Valle

Asesor : Dr. Alberto E. García Rivero

Lector : Ricardo Bohl Pazos

LIMA, PERÚ

DEDICATORIA

“Con el poder viene la responsabilidad”

Immanuel Kant



AGRADECIMIENTO

A mis padres:

Rosalina Gonzales Tenorio y José Ángeles Sánchez Estela

A mis hermanos:

Gloria Isabel, José, Cesill, Elías y David

A mi sobrino Jamir Dayiro Elías Sánchez Chugnas

Y en memoria de mi sobrina Isabelita Acuña Sánchez

A mi colega:

Vander Duilio Alegre Salazar

A mis profesores:

Carlos P. Lecaros Zavala

Índira Palomino Delgado



ÍNDICE

Índice de tablas	1
Índice de figuras	3
Índice de gráficos	4
Índice de siglas	5
Índice de anexos	6
Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
Problema de investigación	10
Hipótesis	10
Justificación	10
CAPÍTULO I	12
CONCEPTOS BÁSICOS	12
1.1 Destino turístico	12
1.2 Turismo sostenible	14
1.3 La sostenibilidad turística en la gestión local	15
1.4 Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos	16
CAPÍTULO II	18
ESTUDIO DE LA NORMATIVIDAD EN RELACIÓN AL TURISMO SOSTENIBLE EN EL PERÚ	18
2.1 Declaraciones sobre el Turismo Sostenible	18
2.2 Ley del Turismo N° 29408	21
2.3 Ley General del Ambiente N° 28611	22
2.4 Marco normativo del Plan de Ordenamiento Territorial en el Perú 2015	25
2.5 Plan Nacional del Turismo (PENTUR)	28
CAPÍTULO III	32
ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS EXISTENTES DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA DESTINOS TURÍSTICOS	32
3.1 Metodología de indicadores para el turismo urbano, según la OMT, 2005	32
3.2 Metodología de indicadores para el turismo en zonas costeras y sitios de playa de la OMT, 2005	35
3.3 Ejemplo de aplicación: Municipio de Playas de Rosarito de México, indicadores de la Agenda 21 Local de turismo, 2007	36

3.4	El avance de indicadores en sostenibilidad turística en Latinoamérica...	40
3.5	Perú: Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR 2016 - 2025	46
CAPÍTULO IV		50
METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL ESTUDIO DE CASO		50
4.1	Identificación y análisis de indicadores (revisión bibliográfica).....	51
4.2	Selección y adaptación de indicadores viables para el distrito de Miraflores	52
4.3	Diseño de los instrumentos de medición y levantamiento de información de campo	56
4.4	Procesamiento y tabulación de la información	57
4.5	Redacción de tesis	58
4.6	Muestra del estudio.....	58
CAPÍTULO V		59
ESTUDIO DE CASO: DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA		59
5.1	Caracterización del distrito Miraflores	59
5.1.1	Administración Política administrativa.....	59
5.1.2	Oferta turística	60
5.2	Resultados de la investigación.....	63
5.2.1	Sector hotelero.....	63
5.2.2	Sector turístico	70
5.2.3	Sector gastronómico (restaurantes).....	79
5.2.4	Sector de turismo de Playa	80
5.2.5	Sector cultural (museos)	82
5.3	Evaluación de la aplicación de indicadores de sostenibilidad en el distrito de Miraflores	87
CONCLUSIONES.....		92
RECOMENDACIONES		94
Referencias bibliográficas		95
Glosario técnico.....		102
Anexos		104

Índice de tablas

- Tabla Nº 1: OMT: Indicadores para el turismo urbano, 2005
- Tabla Nº 2: OMT: Indicadores para el turismo en zonas costera y sitios de playas, 2005
- Tabla Nº 3: Ejemplo: municipio de baja California, indicadores de sostenibilidad turística, Agenda 21 Local para el turismo Mexicano, 2007
- Tabla Nº 4: Tabla comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos turísticos urbanos entre la OMT, 2005 y el Municipio de Playa de Rosarito, México 2007
- Tabla Nº 5: Tabla comparación de indicadores de sostenibilidad turísticas de algunos países de América Latina y la OMT
- Tabla Nº6: Selección y adaptación de indicadores de sostenibilidad turística para el distrito de Miraflores
- Tabla Nº 7: Perú: Plan Nacional de Calidad Turística- CALTUR 2008
- Tabla Nº 8: Indicadores del sistema turístico, 2017
- Tabla Nº 9: Propuestas de indicadores de sostenibilidad para el distrito de Miraflores
- Tabla Nº 10: Ficha técnica
- Tabla Nº 11: Ocupabilidad Hotelera, según temporada
- Tabla Nº 12: Participación del turista nacional y extranjero
- Tabla Nº 13: Resultados generales de los turistas
- Tabla Nº 14: Vacacionista
- Tabla Nº 15: Turista de negocio
- Tabla Nº16: Percepción de los turistas (sobre los servicios, áreas verdes y paisajes)

Tabla N° 17: Percepción de los turistas (seguridad, información turística, ¿qué es el turismo sostenible?)

Tabla N° 18: Restaurantes saludables y eco eficientes

Tabla N° 19: Observación participante de las principales playas 1

Tabla N° 20: Observación participante de las principales playas 2

Tabla N° 21: Museos (administración / oferta)

Tabla N° 22: Museos (turismo cultural / comunidad)

Tabla N° 23: Museos (preservación / investigación / comunicación)

Tabla N° 24: Grado de sostenibilidad de los museos en una escala del 1 al 5 (dónde 1 es nada sostenible, 2 poco sostenible, 3 con cierto grado de sostenibilidad, 4 sostenible y 5 muy sostenible)



Índice de figuras

- Figura N° 1: Fases de la metodología aplicada en el distrito de Miraflores
- Figura N° 2: Principales hoteles de 4 y 5 estrellas del distrito
- Figura N° 3: Principales playas del distrito



Índice de gráficos

- Gráfico N° 1: Nivel de participación de las instituciones ante el sector privado (hoteles).
- Gráfico N° 2: Ocupabilidad hotelera en temporada alta y baja
- Gráfico N° 3: Tipo de certificaciones que han obtenido los hoteles de 4 y 5 estrellas
- Gráfico N° 4: Responsabilidad social en las instalaciones de hospedaje
- Gráfico N° 5: Percepción del turismo sostenible por los representantes de los hoteles de 4 y 5 estrellas
- Gráfico N° 6: Principal motivo del viaje del turista extranjero
- Gráfico N° 7: Tipo de alojamiento
- Gráfico N° 8: País de procedencia
- Gráfico N° 9: País de procedencia por continente
- Gráfico N° 10: Tipo de alojamiento del vacacionista extranjero
- Gráfico N° 11: País de procedencia del vacacionista extranjero
- Gráfico N° 12: Tipo de alojamiento del turista de negocio
- Gráfico N° 13: País de procedencia del turista de negocio

Índice de siglas

AHORA:	Asociación Peruana de Hoteles Restaurantes y Afines
BPA:	Buenas Prácticas Ambientales
CALTUR:	Plan Nacional de Calidad Turística, MINCETUR-2008
CET:	Código Ético de Turismo
CEMT:	Código Ético Mundial para el Turismo
GEI:	Gases de Efecto Invernadero
IDST:	Instalaciones de Servicios Turísticos
MINAM:	Ministerio del Ambiente, Perú
MINCETUR:	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MCIT:	Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Colombia
OE:	Objetivo Estratégico
OMT:	Organización Mundial del Turismo
OTP:	Ordenamiento Territorial en el Perú
PENTUR:	Plan Estratégico Nacional de Turismo, Perú.
PNUMA:	Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
PROMPERU:	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
SECTUR:	Secretaría de Turismo de México
SHP:	Sociedad Peruana de Hoteles
WTTC:	Consejo Mundial de Viajes y Turismo

Índice de anexos

- Anexo 1: Formulario para turistas
- Anexo 2: Formulario para establecimientos de hospedaje
- Anexo 3: Formulario para museos
- Anexo 4: Compendio de indicadores estudiados en el caso de estudio



Resumen

En el contexto de las ciudades sostenibles, el estudio tiene como objetivo conocer el grado de sostenibilidad de la actividad turística en el distrito de Miraflores, a partir del uso de diferentes indicadores, en los diversos sectores que conforman el producto turístico del destino Miraflores.

La metodología utilizada se basó en la combinación de una detallada búsqueda y revisión bibliográfica, con la aplicación de instrumentos de medición (encuestas y entrevistas estructuradas) para cada sector estudiado (hoteles, turistas, gastronomía-restaurantes y museos) y trabajo de campo, fundamentalmente en la zona costera. La mayoría de los instrumentos se elaboraron a partir de modelos existentes de medición del impacto económico del MINCETUR, del perfil del turista PROMPERU, de la UNESCO y de la OMT.

Entre los principales resultados, en el sector hotelero, la gran mayoría (el 81%) utiliza el turismo sostenible como estrategia de negocios; siendo solo el 38% que manifiesta conocer el concepto de la sostenibilidad. En el campo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el 56% de los entrevistados asocia esta línea con la entrega de donaciones de objetos de baja a los asentamientos más necesitados y solo el 6% de los hoteles estudiados cuentan con un certificado de Sello de Calidad (SC).

El 37% de los turistas entrevistados mencionó conocer que es el turismo sostenible; en relación a los restaurantes solo el 9,1% es partícipes del Programa "Basura que no es Basura (programa de reciclaje), gestionado por la Municipalidad de Miraflores. No obstante, en la gestión de las playas se observa un avance en el manejo de residuos sólidos, seguridad, servicios y educación ambiental. Con relación al sector cultural el Museo de Sitio de la Huaca Pucllana fue el que destacó como una buena gestión sostenible.

Si bien hay hoteles, restaurantes y museos que vienen incorporando elementos de sostenibilidad en sus actividades cotidianas, en sentido general, falta aún mucho por hacer en cuanto a sostenibilidad de la actividad turística en el distrito Miraflores.

Palabras claves: indicadores, sostenibilidad, turismo, ciudades sostenibles, indicadores urbanos

Abstract

In the context of sustainable cities, the study aims to know the sustainability of tourism in the Miraflores district, based on the use of different indicators, in the various sectors that make up the tourism product of the Miraflores destination.

The methodology used was based on the combination of a detailed search and bibliographic review, with the application of measurement instruments (surveys and structured interviews) for each sector studied (hotels, tourists, gastronomy-restaurants and museums) and fieldwork, fundamentally in the coastal zone. Most of the instruments were developed on the basis of existing models for measuring the economic impact of MINCETUR, the profile of the tourist PROMPERU, UNESCO and UNWTO.

Among the main results, in the hotel sector, the vast majority (81%) use sustainable tourism as a business strategy; being only 38% that manifests knowing the concept of sustainability. In the field of Corporate Social Responsibility, 56% of the interviewees associate this line with the donation of objects to the most needy settlements and only 6% of the hotels studied have a certificate of Quality Seal.

In the tourism sector, 37% of respondents mentioned knowing what sustainable tourism is; in relation to restaurants only 9.1% are participants in the Garbage Program that is not Garbage (recycling program), managed by the Municipality of Miraflores. However, in the management of beaches, there is progress in the fields of solid waste management, safety, services and environmental education. In relation to the cultural sector, the Huaca Pucllana Site Museum was the one that stood out as a good sustainable management.

Although there are hotels, restaurants and museums that incorporate elements of sustainability in their daily activities, in general there is still much to do in terms of sustainability of tourism in the Miraflores district.

Keywords: indicators, sustainability, tourism, sustainable cities, urban indicators

Introducción

El interés que implica potenciar la industria turística y elevar la calidad del producto turístico en Perú, dada a la gran importancia económica, social y ambiental que tiene la actividad turística para el país, se refleja en los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), en concordancia con los de la Organización Mundial de Turismo (OMT) y de desarrollo del milenio al 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), ha motivado el desarrollo del presente estudio “Indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos urbanos, estudio de caso: Distrito de Miraflores”, durante el periodo comprendido entre Noviembre de 2016 a Abril de 2017, con la finalidad de conocer el grado de la sostenibilidad en los principales sectores de la actividad turística en dicho territorio.

La tesis está estructurada en cinco capítulos. En el primero se exponen los conceptos básicos sobre destino turístico, turismo sostenible, la sostenibilidad turística en la gestión local e indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos.

El capítulo II, presenta la normatividad en relación al turismo en el Perú, que aborda las declaraciones sobre el turismo sostenible de la OMT, la Ley de Turismo del Perú N° 29408, La Ley del Ambiente N° 28611, el Marco Normativo del Ordenamiento Territorial, el Plan Nacional de Turismo y la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

En el capítulo III, se desarrolla un análisis de las principales metodologías de indicadores de sostenibilidad para destinos turísticos, tales como, los indicadores para el turismo urbano de la OMT, 2005; los indicadores para el turismo en zonas costeras y sitios de playas de la OMT, 2005; profundizando el análisis del caso de estudio del Municipio de Playas de Rosarito de México, indicadores de la Agenda 21 Local de turismo, 2007.

En el capítulo IV, se aborda la metodología empleada en el presente estudio, mientras que en el capítulo V y final se muestran los principales resultados del estudio de caso: Distrito de Miraflores, Lima- Perú.

Problema de investigación

La falta de indicadores de sostenibilidad turística creíbles y sistemáticos, origina una escasa visión por parte de los gobiernos locales para tomar decisiones y estrategias en pro de la sostenibilidad, limitando la elaboración de políticas públicas urbanas resilientes y responsables, que permitan que la actividad turística sea participe de la contribución al desarrollo sostenible, conservación y adaptación al cambio climático en el entorno urbano.

Hipótesis

La existencia de indicadores de sostenibilidad turística permite adaptar, medir mejor el desempeño de esta actividad, con vistas a la aplicación de políticas, planes, programas y proyectos que contribuyen al desarrollo sostenible del turismo en la Municipalidad de Miraflores.

Justificación

La falta del uso de indicadores para medir el desarrollo sostenible en las ciudades, origina una escasa visión por parte de los gobiernos locales para tomar decisiones y estrategias en pro de la sostenibilidad, especialmente en el área urbana, donde existe mayor densidad poblacional entre residentes, comerciantes y visitantes. A través de los indicadores de sostenibilidad turística tales como: Participación de las instituciones (MINCETUR, PROMPERU, Municipalidad de Miraflores, Sociedad Hoteles del Perú (SHP), CANATUR y CENFOTUR), Participación de las instalaciones de servicios de turismo en la sostenibilidad, gestión de playas sostenibles y gestión sostenible de museos (Ver Anexo N° 4). Estos indicadores miden el impacto del turismo a nivel social, económico, ambiental e institucional. Estos indicadores permiten contar con una visión clara del panorama del desarrollo sostenible en el ámbito local, como consecuencia facilita elaborar políticas públicas urbanas resilientes y responsables, para que el turismo sea

partícipe de la contribución al desarrollo sostenible, conservación y adaptación al cambio climático en el entorno urbano.

Objetivo general

Seleccionar y adaptar indicadores para los diversos sectores turísticos en el distrito de Miraflores, con vistas a conocer el grado de sostenibilidad de dicha actividad.

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1: Identificar y analizar el uso de indicadores de sostenibilidad turística en países de América Latina, los propuestos por la OMT y de forma particular los utilizados en el Perú.

Objetivo específico 2: Seleccionar y adaptar indicadores viables para caracterizar la sostenibilidad de la actividad turística en el distrito urbano de Miraflores.

Objetivo específico 3: Evaluar los diversos sectores que conforman el producto turístico del destino Miraflores, en correspondencia con los resultados del procesamiento y análisis de los indicadores propuestos.

CAPÍTULO I

CONCEPTOS BÁSICOS

En este capítulo se expone los conceptos principales sobre la gestión del destino, turismo sostenible, la sostenibilidad turística en la administración local y los indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos. Todas ellas convergen hacia un solo fin, que es la generación de indicadores de estudio que encause efectos serios, oportunos en el plano territorial involucrado.

1.1 Destino turístico

El destino turístico es un espacio geográfico donde el visitante pernocta por lo menos una vez. Comprende productos turísticos¹, servicios de soporte, atracciones y recursos. Presenta límites físicos y administrativos que lo constituye en un paisaje de imágenes y percepciones convirtiéndole en un lugar competitivo en el mercado². También, se puede definir a una escala local como lo explica el Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia (2008:13) *“los destinos locales incorporan varios agentes (stakeholders) incluyendo usualmente a la comunidad receptora y pueden integrarse para formar parte de destinos más grandes”*.

En cambio, Barrado (2004) presenta el concepto de destino como un producto, territorio o sistema. El primero, es visto desde la oferta y la demanda “cuyo resultado final suele ser la equiparación del destino al producto consumido”; mientras que, el territorio tiene el papel de un espacio abstracto y plano frente a la complejidad de sistemas que lo componen³; y el enfoque sistémico se refiere a “una relación sistémica entre multitud de componentes, tanto de tipo sectorial como territorial: los servicios prestados por empresas y negocios turísticos así como las relaciones

¹ Producto turístico: es el conjunto de bienes y servicios puestos a disposición del usuario en un destino determinado. Éste está compuesto por: los recursos turísticos, atractivos turísticos, planta turística, servicios complementarios, medios de transporte e infraestructura básica (MINCETUR).

² Cfr. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colombia: 2008, Pág. 13

³ Cfr. Barrado Timón Diego A. 2004. *El concepto de destino turístico. Una aproximación geográfica-territorial* Pág.: 50.

entre esas empresas; la experiencia del turista, la infraestructura turística y los servicios complementarios (...)" (50- 53).

En tal sentido, el destino turístico está compuesto por los elementos pertinentes y oportunos del territorio, tales como: agentes que tienen la capacidad transformadora de su medio, recursos con potencialidad para su uso y atractivos utilizados racionalmente a través de un producto diseñado y donde las instalaciones turísticas forman parte vital del producto turístico, dirigido por una administración pública de ser el caso o integrando, con la participación de sector privado y la sociedad civil. Convirtiéndose así, en un espacio de consumo para los visitantes. Actualmente los destinos turísticos se debe gestionar con una visión sostenible,⁴ para que se convierta en un destino turístico competitivo. Puesto que, es un elemento primordial y estratégico para la gestión de los territorios y "sobre todo para la composición y supervaloración de la oferta".⁵

En este contexto, es de vital importancia adoptar una visión sistémica integrada y a la vez estratégica que permita un análisis de la complejidad en la cual está inmersa la propia realidad y donde la sostenibilidad de cada uno de los elementos llamados recursos potenciales para su uso, involucre por desprendimiento fáctico de actividades turísticas sostenibles más pertinente y a su vez planificadas.

Las buenas prácticas a todo nivel son vitales o importantes, partiendo de cada uno de los involucrados en el destino, sean internos y externos, los cuales tiene un desarrollo en particular construido en la línea del tiempo, donde se involucra un análisis del mercado , partiendo desde la oferta y la demanda en el propio destino, todo esto va permitir en esencia la generación de una serie de indicadores de sostenibilidad de estudio, para hacer uso de una correcta mirada o percepción como visión a largo plazo o a futuro, lo cual deberá ser desarrollado por los gestores de destinos.

⁴ Sostenibilidad: proviene del desarrollo sostenible que significa "aquel que garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades" Informe de Brundtland 1987.

⁵ Cfr. Mara y Varzin, 2008. *Modelos de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad*, Pág. 794.

1.2 Turismo sostenible

Desde sus orígenes el “turismo” ha sido relacionado con los viajes por placer. La Organización Mundial del Turismo (2016) lo define: “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual, por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros”⁶.

No obstante, en los últimos años el turismo ha incluido en sus actividades los criterios de la sostenibilidad; el Informe de Bruntland (1987) lo define como “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Esto indica que las acciones hechas por el hombre deben estar bajo la consideración de las variables ambientales, sociales y económicas. El primero implica proteger y conservar el ambiente (flora, fauna, agua, suelos), tomando en cuenta acciones que minimicen el daño en el medio; mientras que, la segunda variable se refiere a lo sociocultural que equivale a no perjudicar la identidad e integridad de las comunidades locales; y la variable económica compromete el beneficio de una comunidad creando puestos de trabajo⁷ y mejorando las inducciones de vida.

En este sentido, “el turismo sostenible es la satisfacción de las necesidades de los visitantes sin comprometer los atractivos turísticos, ni la identidad cultural de las comunidades para que también se beneficien las futuras generaciones de turistas” (OMT 1999:17). No obstante, el desarrollo sostenible del turismo exhorta la colaboración informada de todos los agentes involucrados, principalmente de un liderazgo político. El logro de un turismo sostenible es un proceso constante y requiere un seguimiento y monitoreo, a través de indicadores para el conocimiento de lo avanzado. (Conti 2010: 24). En relación al turismo sostenible se resalta, la institucionalización a nivel internacional que se hace presente, generando o estableciendo los lineamientos o criterios debidos, puesto en mención por la OMT, el Informe de Brutland, Agenda 21 Local que generan un balance reflexivo de los

⁶ Cfr. Conceptos fundamentales de Turismo; MINCETUR 2016

⁷ Cfr. Center for Ecotourism and Sustainable Development (2006: 4)

acontecimientos o alcances generados dentro del proceso histórico en la cual se desenvuelve la propia actividad turística y la sostenibilidad de los elementos puestos en uso a nivel global.

Cabe resaltar que al vivir en una gran aldea global existe una infinidad de interconexiones naturales, culturales, patrimoniales, económicas, subdivididas y coexistentes en un territorio determinado, las cuales deben ser bien gestionadas por el bien común.

1.3 La sostenibilidad turística en la gestión local

La sostenibilidad turística en la gestión local presenta un alto nivel de adaptación para el desarrollo de la producción y la gestión. “Las oportunidades de gestión y control directos de destinos y procesos productivos que ella facilita, la flexibilidad y posibilidades de rectificación que ofrece, que involucra la participación de los actores interesados como políticos, gestores, empresarios, ONGs y ciudadanos. Todos ellos conforman el “microcosmo” local” (OMT 1999: 20).

El turismo sostenible en la gestión local “deriva en la concepción de un “Plan Estratégico” como definición de un proyecto integral del territorio local como producto turístico, entendido como la suma de muy diferentes realidades (paisajes, empresas, infraestructuras, equipamientos, entorno social, patrimonio, etc.)” (OMT 1999: 34).

En este sentido, el plan de desarrollo en turismo local es producto de un proceso concertado de construcción de capacidades y derechos de los involucrados, que persiguen el logro de objetivos comunes orientado por los líderes políticos en un contexto local.⁸ En el mismo sentido la Secretaría de Turismo de México lo explica: “el turismo sostenible en la gestión local se concibe como la voluntad de todos los actores sociales involucrados. Ellos asumen un compromiso de participación y corresponsabilidad para alcanzar el interés colectivo a partir de una meta (SECTUR 2016:30)”⁹.

⁸ Cfr. Rischmoller 2007:13

⁹ Cfr. SECTUR 2016: 30

La incorporación de un plan estratégico a nivel local es de suma importancia, como base principal para la toma de decisiones a nivel de gestión. La ciudad sostenible o con miras a convertirse, debe tener un compromiso que anticipe a sus propias necesidades, con una capacidad de análisis de su realidad de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para establecer una serie de acciones o toma de decisiones a nivel político administrativo, los mismos que a su vez son, los partícipes en la generación de iniciativas como motor del cambio cualitativo a nivel local.

1.4 Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos

Un indicador es el parámetro cuantitativo o cualitativo que definen los temas relevantes sobre lo que se va a evaluar, ayuda a cumplir el grado de los objetivos desde los resultados¹⁰.

Los indicadores evalúan la información oportuna que las instituciones públicas y privadas otorgan, a través de las decisiones que permitirá reducir los riesgos en las políticas, en los planes, en los programas y en los proyectos¹¹. Los indicadores están planteados para evaluar las tres variables de la sostenibilidad: económico, sociocultural y ambiental.

Las variables económicas se definen como un instrumento que refleja de forma sintética o compleja, elaborado a través del estudio cuantitativo, significativo y legítimo en el plano real; mientras que, los indicadores socioculturales permiten una referencia general de estudio observado como parte del propio fenómeno social; y, los indicadores ambientales, los cuales reflejan de forma objetiva sus resultados, los estudios que toman base en la preocupación social respecto al ambiente¹².

Asimismo, en 1992 la OMT empezó con la elaboración de indicadores para diferentes destinos; en 1995-96 se trabajó un manual sobre la elaboración de indicadores basados en la evidencia desarrollados en diferentes países. Los

¹⁰ Cfr. Manual de indicadores, programa pueblos mágicos, 2008. México

¹¹ Cfr. OMT 1997: 9

¹² Cfr. Sancho y García 2006: 3 - 5

indicadores en turismo tienen como finalidad adoptar las mejores decisiones de aprovechamiento responsable de los propios recursos¹³.

Con su práctica constante y progresiva, permite detectar los problemas más álgidos o emergentes para la toma de decisiones operacionales inmediatas, con dichas acciones se determina la evaluación en su proceso, donde los progresos latentes referenciales a nivel internacional son generadoras de información responsable referencial. Otorgando soluciones a la propia gestión, como ejemplo para su desarrollo a nivel local.

A lo descrito en el anterior párrafo, permite resaltar, que los indicadores de desarrollo sostenible en los destinos turísticos son parte de un solo cuerpo, en donde, cada uno de sus elementos asociados convergen armónicamente, para la puesta en valor a través de las acciones en los destinos turísticos.

El estudio de indicadores para destinos turísticos sostenibles, desprende una serie de criterios ya establecidos por la OMT, donde se introducen una serie de herramientas, una serie de técnicas asociados a la solución de problemas o la incorporación de propuestas de desarrollo. Para ello, se establece criterios lógicos, aplicados a diferentes escalas: a nivel nacional, regional, local y para destinos específicos.

Dentro de los destinos específicos se encuentra las Áreas Naturales Protegidas (ANP), playas, centros históricos, empresas turísticas, hoteles y restaurantes.¹⁴ También, los indicadores se desarrollan por tipologías y son los de *alerta temprana* (Nº de turistas), *de presión* (escasez de agua, indicios de delitos), *de situación* (tasa de ocupación, satisfacción de los turistas), *de impacto* (entorno biofísico y socioeconómico), de actividades de gestión (costo de limpieza de contaminación) y *de efecto* (mayor número de turistas que retornan)¹⁵.

La OMT recoge indicadores desarrollados por otros países; y a su vez éstos han sido adaptados y mejorados aumentando en el tiempo para otros casos.

¹³ Cfr. OMT 1997: 11

¹⁴ Cfr. OMT 1997: 13

¹⁵ Cfr. OMT 1997: 14

CAPÍTULO II

ESTUDIO DE LA NORMATIVIDAD EN RELACIÓN AL TURISMO SOSTENIBLE EN EL PERÚ

En este capítulo se presenta la normatividad o los reglamentos del turismo en relación a la sostenibilidad a nivel internacional y a nivel nacional.

2.1 Declaraciones sobre el Turismo Sostenible

Las declaraciones que respaldan el desarrollo del turismo sostenible son los siguientes: en el marco de las declaraciones sobre el desarrollo sostenible:

- 1987 Informe de Bruntland
- 1992 Cumbre de la Tierra: Programa 21 (Río de Janeiro Brasil)
- 2012 Río + 20
- 2030 Objetivos del Milenio

Declaraciones sobre turismo sostenible:

- 1995 La Carta del Turismo Sostenible (Lanzarote), primera Cumbre Mundial del Turismo Sostenible.
- 1996 Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo (OMT)
- 1999 EL Código Ético Mundial para el turismo Sostenible (Chile).
- 2017 Año del Turismo Sostenible (ONU), segunda Cumbre Mundial.

En el marco del desarrollo sostenible, en 1987 el Informe de Bruntland plantea la posibilidad de obtener un crecimiento económico basado en políticas de sostenibilidad; en 1992 en la segunda Cumbre de la Tierra (en Río de Janeiro, Brasil) se desarrolló una Agenda 21, donde expone los lineamientos para hacer frente a la problemática de la contaminación ambiental:

“El programa 21 es el plan de acción de las Naciones Unidas, aprobada en la Conferencia sobre Medio Ambiente y Desarrollo, en el que se establecen las bases para la construcción de ciudades sostenibles, a fin de conseguir la sostenibilidad global, tomando en consideración las dimensiones sociales, económicas, territoriales y ambientales, para el análisis de los sistemas urbanos y la toma de decisiones” (Omaira y Ruiz 2009).

En este contexto, se vio la necesidad de establecer estrategias sostenibles, desde el ámbito local, por ello, en el capítulo 28 del programa 21 se insta a las

autoridades locales a trabajar conjuntamente con el sector privado y ciudadanos desde un ámbito particular, en pro de la sostenibilidad; y en el 2015 la Asamblea General de las Naciones Unidas publicó un documento final: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, donde están establecidos los objetivos del milenio y donde las sugerencias que se exhortan para el turismo lo establecen en los objetivos 8.9 y 12.b:

- “8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover **un turismo sostenible** que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.”
- “12. b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un **turismo sostenible** que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.”

En tal sentido, todos estos marcos referenciales otorgan los fundamentos debidos genéricos encausados en un análisis sistémico o integral del desarrollo sostenible en su proceso histórico como propuesta en la línea del tiempo.

El involucramiento institucional orgánico internacional, anexa acciones puntuales que instan el compromiso a través de una misma mecánica, reflejado en acciones puntuales y oportunas en la comunidad global, para el manejo consciente de sus propios recursos a todo nivel, donde las comunidades hacen uso del mismo, como un medio o como un fin de consumo directo dentro del proceso productivo e indirecto, como elemento en el cual se derivan sus efectos. Donde la sostenibilidad integral es necesario, pero que en la práctica muchas veces se rompe la cadena o se restringen su equilibrio, a través de aquellos “cuellos de botella” o limitaciones que fragmentan el valor en sí del propio recurso.

En 1995, La Carta del Turismo Sostenible (Lanzarote), establece el inicio de acciones enfocado en dieciocho principios como estrategias a seguir a nivel internacional, hacia el turismo sostenible y el desprendimiento de una serie de acciones a futuro en la conservación de los recursos involucrados dentro de los destinos turísticos, con potencialidades únicas y características propias in situ, per se o por sí mismo.

Esta declaración se suma sustancialmente o cualitativamente a otras declaraciones¹⁶, que tomaron su base inicial de arraigo en el turismo propiamente dicho, reflejado en los derechos que del mismo se desprendiera, el turismo de forma genérica y el turista de forma particular, pero con la sostenibilidad como preocupación y como estudio, surge con el tiempo, la construcción de una forma distinta de mirar, mucho más reflexiva, más pensante, más integradora y más comprometida. A partir de ahí la incorporación del turismo sostenible como conceptualización ceñido en un marco teórico, involucra un uso más razonable de los recursos.

Posteriormente, a través del tiempo se fueron agregando otras declaraciones que encierran en esencia un mismo fin, en relación a la sostenibilidad turística, como lo refleja en 1996 La Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo (OMT), en 1999 EL Código Ético Mundial para el turismo Sostenible (Chile) y en el 2017 Año del Turismo Sostenible (ONU).

Esta última declaración consolida años de práctica que define la toma de decisiones, la firmeza en los objetivos y la destreza frente a los constantes cambios redefinidos en el tiempo, generando un comportamiento no individual, sino un comportamiento en los tres niveles de estado constantemente cambiante, en el plano (ambiental, social y económico).

El cual re-direcciona su fortaleza en diferentes frentes descritos a continuación, el ambiental, que parte de la condición indispensable puesta en uso de forma general, el cuidado de los recursos naturales; el social que se desarrolla con su actitud transformadora por parte de la propia concientización de los agentes involucrados y ciudadanos en general; el económico, con caracteres inclusivos y en la repartición de beneficios para el crecimiento en conjunto de las localidades.

¹⁶ Declaraciones de turismo: Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980), Declaración de Derechos y Código del Turista de Sofía (1985) y Declaración de Turismo de la Haya (1989).

2.2 Ley del Turismo N° 29408

El 17 de setiembre de 2009, el presidente Alan García, hizo de conocimiento público La Ley General del Turismo N° 29408, en cuyo discurso se enfatizó que el turismo debe ser una actividad sostenible, inclusiva, descentralizada a nivel nacional. Este documento oficial, que es el reflejo de una ley elaborado para el turismo, encierra una serie de cualidades que deberá ser puesta en práctica para su fomento o para su impulso a nivel nacional.

A continuación, se pone en mención los lineamientos particulares de la ley general del turismo, el mismo que encierran una pertenencia con relación al turismo sostenible y al fomento que genere la práctica que se desprenda del mismo.

Artículo 1.- Declaratoria de interés nacional

“Declárase de interés nacional el turismo y su tratamiento como política prioritaria del Estado para el desarrollo del país”.

“Los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y las entidades públicas vinculadas a las necesidades de infraestructura y servicios para el desarrollo sostenible de la actividad turística deben considerar en sus planes, presupuestos, programas, proyectos y acciones, los requerimientos del sector turismo formulados por el ente rector de esta actividad”.

Artículo 2.- Objeto de Ley

“La presente Ley tiene por objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: Nacional, regional y local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector”.

Artículo 3.- Principios de la actividad turística

3.1 Desarrollo sostenible: El desarrollo del turismo debe procurar la recuperación, conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social; y el uso responsable de los recursos turísticos, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales y fortaleciendo su desarrollo social, cultural, ambiental y económico.

Estos lineamientos referenciales que se desprenden de la ley general del turismo (Ley 29408), deberán estar comprometidos, a través de su práctica, bajo un eje central, que es, de interés nacional, que vaya más allá de una regla o norma aprobado, como beneficio para el turismo, que de la misma desprenda la confianza debida y que permita ser más que un referente teórico general, que toma sobre la marcha la decisión de incorporar políticas claras en relación al turismo, en los niveles que corresponda, llamado también a la escala que competa, a nivel, (nacional, regional o local), comprometidos, con determinación y con equidad o

igualdad de oportunidades en la gestión puesta en uso, a través de planes que contengan, la propia sostenibilidad de base, que toma el apoyo debido en un plan , que se hace a los recursos y el desarrollo sostenible oportuno, comandado o dirigido por los gestores públicos y privados.

Estos son los que adquieren una razón de pertenencia o pertinencia a nivel territorial, rebosante de recursos, que le permiten adoptar una responsabilidad que incorpore mecanismos de protección, como parte de la identidad propia, el cual guarda su valía o valor provechoso y variopinto o diverso, donde los recursos de la cual se nutre la sostenibilidad, reflejado a través de indicadores en los destinos turísticos , como parte de un estudio definido, logre tangibilizar el estudio en un producto específico, permitiendo una lectura que se desprende de sus resultados, lo cual será parte en la toma de decisiones para incorporar elementos oportunos, reflejado en acciones, como medios, para lograr como objetivo supremo, el estudio de una serie de elementos o variables, como medios, para lograr como objetivo, un fin común.

2.3 Ley General del Ambiente N° 28611

La ley general del ambiente fue publicada el 15 de octubre de 2005. Esta ley expone el tema de sostenibilidad ambiental en los siguientes artículos:

Artículo 3.- Del rol del Estado en materia ambiental

“El Estado, a través de sus entidades y órganos correspondientes, diseña y aplica las políticas, normas, instrumentos, incentivos y sanciones que sean necesarios para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades contenidas en la presente Ley”.

Artículo V.- Del principio de sostenibilidad

“La gestión del ambiente y de sus componentes, así como el ejercicio y la protección de los derechos que establece la presente Ley, se sustentan en la integración equilibrada de los aspectos sociales, ambientales y económicos del desarrollo nacional, así como en la satisfacción de las necesidades de las actuales y futuras generaciones”.

Artículo 12.- De la política exterior en materia ambiental

“El Estado promueve la gestión integrada de estos recursos y la realización de alianzas estratégicas en tanto supongan el mejoramiento de las condiciones de sostenibilidad y el respeto de las normas ambientales nacionales”.

i. “Cooperar en la conservación y uso sostenible de la diversidad biológica marina en zonas más allá de los límites de la jurisdicción nacional, conforme al derecho internacional”.

Artículo 20.- De los objetivos de la planificación y el ordenamiento territorial

c. “Proveer información técnica y el marco referencial para la toma de decisiones sobre la ocupación del territorio y el aprovechamiento de los recursos naturales; así como orientar, promover y potenciar la inversión pública y privada, sobre la base del principio de sostenibilidad”.

Artículo 17.- De los objetivos de la descentralización de la gestión Ambiental.

Son objetivos de la descentralización en materia de gestión ambiental los siguientes:

a) “El ordenamiento territorial y del entorno ambiental, desde los enfoques de la sostenibilidad del desarrollo”.

Artículo 54.- De los objetivos de la planificación y el ordenamiento territorial. -

c. “Proveer información técnica y el marco referencial para la toma de decisiones sobre la ocupación del territorio y el uso de los recursos naturales, y orientar, promover y potenciar la inversión pública y privada; sobre la base del principio de sostenibilidad”.

Artículo 62.- De la concertación en la gestión local,

“Los gobiernos locales organizan el ejercicio de sus funciones ambientales, considerando el diseño y la estructuración de sus órganos internos o comisiones, en base a sus recursos, necesidades y el carácter transversal de la gestión ambiental. Deben implementar un Sistema Local de Gestión Ambiental, integrado a las entidades públicas y privadas que desempeñan funciones ambientales o que inciden sobre la calidad del medio ambiente, así como a la sociedad civil, en el ámbito de actuación del gobierno local”.

En este contexto antes descrito, la ley general del ambiente N°28611, otorga una serie de objetivos o metas dentro del territorio, las mismas que deberán estar sujetos a un plan estratégico institucional, que acople con coherencia suficiente la normativa general del ambiente, con lo cual respalde, a través de su análisis correspondiente, el seguimiento y la adopción de resoluciones pendientes, el cual genere cambios significativos, que parta de la comprensión del uso de los recursos ambientales y su gestión o administración más conveniente, donde su práctica, parta del principio básico de la sostenibilidad, es decir, “ que se puede mantener con la intervención exacta, sin agotar los recursos, a través de algún daño mecánico¹⁷”.

¹⁷ Real Academia Española

Frente a estas tareas encomendadas, tanto los organismos públicos y privados tienen un compromiso catalizador en esencia de generar una adecuada sostenibilidad ambiental motivada, a través de las buenas prácticas, los cuales deben generar un bien común, que se otorga a través del desarrollo sostenible, aplicando una serie de acciones, que enmarquen o encuadren técnicamente su capacidad de respuesta, en el espacio de intervención jurisdiccional o de territorio descentralizado a nivel nacional, donde la autoridad competente hace uso de sus facultades, político, legal y administrativo.

Un factor decisivo y a su vez clave, como estímulo propenso es la investigación, el cual debe ser tomado en cuenta, por parte las instituciones públicas en el área de (investigación y desarrollo) o de forma participativa en los centros académicos (la academia), representado por las universidades o en el campo técnico (instituciones técnicas) y como no nombrar a los gremios representativos al sector competente, ONGs, instituciones privadas, los cuales al hacer uso de metodologías, como parte de su investigación y en sinergia o apoyo compartido, consolida la superioridad que guarda la buena intención consciente y con ello permita como herramienta aplicada al propio servicio de la propia comunidad y su ambiente.

Para ello, la actitud participativa directa e indirecta, para la toma de decisiones a nivel local es un factor clave, que vaya de la mano con una clara visión a futuro a mediano y largo plazo. Donde la responsabilidad dentro del propio territorio es una tarea colaborativa; y en donde un factor determinante de monitoreo es la gestión ambiental, el cual debe de estar articulado como parte esencial en la propia gestión local. Donde en esencia el ordenamiento territorial, definido en un determinado espacio, permita la correlación de acciones o trabajos, como fiel reflejo, a través del tiempo, orientadas al conocimiento, emitidas, a través de una serie de estudios, que permita la toma de decisiones, que tome base en la línea referencial de apoyo (referente de estudios o hechos ambientales), generadores de respuestas, a través de soluciones regenerativas proclives al mejoramiento del ambiente y todo lo que envuelva al mismo, como factor en cadena o de forma colateral, como previsiones articuladas estratégicamente, que permita el reflejo de una trabajo mucho planificado.

Todo lo anterior no podría ser desarrollado sin una planificación estratégica y a su vez una planificación operativa que sume las acciones que correspondan a su paso, donde la articulación coherente y comprometida en el proceso, permita un mejor desenvolvimiento en el equilibrio sinérgico acumulativo y a su vez participativo en el ambiente propiamente dicho, lo cual refleje un óptimo escenario en el plano social y a su vez económico. Permitiendo así una organización, plena y satisfecha, que solo una actitud comprometida y prolija a la sostenibilidad y su conservación integrada, lo otorgue o lo genere como factor clave.

En conclusión, la adjudicación de una ley puesta en práctica, permite solventar compromisos consistentes, consecuentes con una visión que trascienda que consolide las capacidades y aptitudes en el uso responsable de los recursos, con justo derecho y con el compromiso de que los mismos sean también parte del uso debido, generando aliento o impulso de oportunidades de consumo y uso de los recursos, que serán heredados por las próximas generaciones venideras que tendrán la responsabilidad y el compromiso de uso sostenible de los mismos.

2.4 Marco normativo del Plan de Ordenamiento Territorial en el Perú 2015

El ordenamiento territorial en el Perú se ha trabajado en los últimos años a partir del impulso jurídico ambiental¹⁸, que se inició con el Código del Medio Ambiente y los Recursos Naturales¹⁹. La Ley de Bases de la Descentralización²⁰ establece entre sus objetivos el Ordenamiento Territorial y el entorno ambiental desde los enfoques del desarrollo sostenible.

En el Capítulo II, artículo 42 y 43, trata sobre las Competencias Municipales.

- Planificar y promover el desarrollo urbano y rural de su circunscripción.
- Normar la zonificación, urbanismo, acondicionamiento territorial y asentamientos humanos.
- Administrar y reglamentar los servicios públicos locales para satisfacer necesidades colectivas locales.
- Formular y aprobar el plan de desarrollo local concertado con su comunidad y ejecutar los planes correspondientes.
- Aprobar y facilitar mecanismos y espacios de participación, concertación y fiscalización de la comunidad en la gestión municipal.

¹⁸ Cfr. Marco normativo del ordenamiento territorial del Perú 2015: 15

¹⁹ Artículo 5 del Código del Medio Ambiente y los Recursos Naturales

²⁰ Ley N. 27783, publicada el 20 de julio de 2002.

- Dictar las normas sobre materia de su responsabilidad y proponer las iniciativas legislativas correspondientes.

En coordinación y compartiendo responsabilidades con otros órganos de gobierno, el municipio debe:

- Participar en la gestión educativa conforme lo determine la ley del sector.
- Fomentar la cultura, turismo, recreación y deporte.
- Conservar monumentos arqueológicos e históricos.
- Preservar y administrar las reservas y áreas naturales protegidas.

Los gobiernos regionales y locales en el artículo 22 de la Ley General del Ambiente (ley nº 28611) establece que el proceso de descentralización se prioriza en la dimensión ambiental del Ordenamiento Territorial de las regiones y en las áreas de jurisdicción local, como parte de sus respectivas estrategias de desarrollo sostenible. Además, esta ley indica que los gobiernos locales y regionales coordinan sus políticas territoriales entre sí con el gobierno nacional, considerando las propuestas que formule la sociedad civil²¹.

En tal sentido, la responsabilidad de parte del (Ministerio del Ambiente), organismo institucional, el cual se enmarca en las siguientes directrices o reglas, que toma en cuenta elementos básicos, para el ordenamiento territorial sujeto a un plan a nivel nacional (República del Perú) y que sean reflejados a nivel local, permitiendo las condiciones de sostenibilidad necesarias en el cuidado del medio ambiente, entre ellas se menciona.

La aplicación de normas que sean medibles a corto, mediano y largo plazo, estableciendo un seguimiento o control dentro del territorio, en la cual se implemente eficientemente, la aplicación de estudios, acorde al área de investigación y desarrollo territorial o local, como se mencionó unas líneas más arriba y las necesidades de primer orden que deben ser el objetivo central, a ser resueltos sujeto a un plan. Ejemplo, La “Resolución Ministerial n.º 135-2013-MINAM, Guía metodológica para elaboración de instrumentos técnicos sustentatorios para la elaboración para el ordenamiento Territorial”.

²¹ Marco normativo del Ordenamiento Territorial (Ayala 2015: 15)

Asimismo, la implementación de los instrumentos que sustenten el proceso de Ordenamiento Territorial para planificar y tomar decisiones en forma coherente e integrada en los diferentes escalones de gobierno²². Donde es vital una mirada clara con relación al ordenamiento del espacio, desprendido como efecto disgregado, en el plano territorial, como componente que se integra al ordenamiento territorial a nivel nacional, el cual como efecto deba estar aterrizado a través de su gestión, en los gobiernos regionales, provinciales y locales.

Además, la construcción de escenarios futuros a nivel ambiental o la prospectiva subyacente sobreentendido a un plan o propósito, del cual se desprende por añadidura conceptual, conjuntamente con su práctica (la sostenibilidad), a un nivel mucho más elevado como trabajo desarrollado a su paso, de la que conocemos hoy su práctica generando acciones cualitativas. De ahí qué, otorgar una serie de funciones que consoliden y determinen la generación de capacidades actuales, que estimule el trabajo pormenorizado o minucioso a nivel técnico con mayor participación asociativo a nivel transversal, mucho más activa y a su vez comunitario, “perteneiente o relativo a la comunidad”.

Finalmente, la pertinencia en la cual se envuelve el termino (sostenibilidad), adjuntado como con un marco referencial absoluto a nivel territorial, enmarca la importancia que tiene el mismo, mucho más allá de su marco meramente conceptual, que refleja también el sentir de la propia comunidad internacional, con lo cual se van adjudicando propuestas que vaya de la mano con el propio desarrollo adherido a la planificación, el ordenamiento, la sostenibilidad y protección del ambiente, con lo cual permitan que los objetivos sean claros, medibles, que se ajusten a los presupuestos definidos para su implementación o ejecución y lo más importante, es qué, se tome como enfoque el desarrollo en sí, que genere per se, la fuerza catalizadora estimuladora del propio desarrollo sostenible con planificación a nivel nacional.

²² Cfr. Orientaciones básicas para el ordenamiento territorial, 2015:17

2.5 Plan Nacional del Turismo (PENTUR)

El Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), es la respuesta de la evolución que ha tenido la planificación turística en el Perú, como proceso de vida institucional. Con más de ochenta años de existencia. En cierta medida, se ha incorporado una serie de propuestas a lo largo de ese proceso y a su vez se ha producido modificaciones, tanto en la actividad pública y privada. En todo este proceso, al mismo tiempo, ha habido una influencia significativa, hasta la actualidad, desde su fecha de operaciones como unidad ejecutora, el Plan COPESCO, con intervención activa, el mismo que ha tenido efectos favorables adjudicados bajo el amparo institucional; a través de la construcción de la infraestructura que impulse elementos indispensables, para la generación de planes de formulación, ejecución y evaluación de proyectos de inversión pública, generando resultados positivos a través del tiempo²³. Frente a ello, es necesario mencionar de forma puntual su proceso histórico:

- En 1964, se establece la cooperación del turismo en el Perú y con ello se asigna un plan para la promoción estatal del turismo receptivo. A través de un instituto nacional de planificación (INP), el mismo que exigió la elaboración del inventario turístico nacional.
- En 1965, COTUR Perú contrató los servicios de la empresa Checchi And company para hacer un estudio del verdadero potencial del turismo en el Perú y las posibilidades que del mismo se desprendiera para su desarrollo, la intervención se hizo posible gracias al asesoramiento de la Organización de los Estados Americanos (OEA), el informe define *“El Perú presenta las mejores perspectivas para el desarrollo de la industria del turismo y la promoción de esta actividad se encuentra en manos de un organismo que bien podría servir de modelo a muchos países”* (Villena 2014: 38), pero se señala también que el principal problema fue la carencia de una planta de turismo a nivel nacional.

²³ Cfr. Villena 2014: 32, 35- 38

- En 1970, el Plan COPESCO, el cual fue descrito con anterioridad, que aún sigue teniendo como principal función la de conceder un plan de desarrollo a nivel regional, con una serie de inversiones diversificadas, al servicio del sector turismo; promoviendo de una u otra forma las ventajas económicas y a la vez sociales que se hayan desencadenado a su paso.
- En 1973 -1980, el Ministro de Industria y Comercio, la oficina sectorial de planificación en el área de turismo, se desarrolló un trabajo de investigación serio, ágil con la intención de que tenga un alcance nacional, con una perspectiva sólida a mediano y largo plazo, la cual comprendió toda la década del 70; su valor añadido en esta época dio como resultado la oferta turística que tuvo un crecimiento espectacular multiplicándose las inversiones en Cusco, Arequipa, Puno y Lima²⁴, reflejado en el transporte, restauración (restaurante), ingresando con ellos personal calificado para el sector.
- En 1995, el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales (MITINCI), tuvo una brillante iniciativa que fue la de convocar a la empresa norteamericana MONITOR COMPANY. El objetivo fue la generación de ventajas competitivas, que permita descentralizar la actividad turística a nivel nacional y no solo centrar la atención en Machu Picchu²⁵.
- En 1998 -1999 (setiembre – marzo), la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA), participó con una propuesta de planificación turística, con interesantes objetivos centrales, como establecer un plan maestro de desarrollo turístico nacional y diez planes de desarrollo turístico regionales, en zonas de desarrollo turístico potencial para la época. La gestión de apoyo se hizo presente, con la intervención del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), incorporando la tecnología que fuera necesaria para la planificación turística; y otro objetivo central, también sería establecer un desarrollo turístico en armonía con las comunidades locales.

Las limitaciones que tuvo este plan maestro, fue, establecer con exactitud, quien iría a encargarse de la ejecución de dicho plan (mecanismos operativos),

²⁴ Cfr. Villena 2014: 44

²⁵ Cfr. Villena 2014: 45

llamado también plan operativo y como se financiaría el mismo que ascendía a más de 4 mil millones de dólares a largo plazo. Tampoco se indicó, en cuanto mejoraría el sector turístico, relacionado en materia al consumo (demanda) o servicio ofrecido (oferta); y la cantidad porcentual de empleos directos e indirectos y la generación del impacto real en el PBI, a nivel sectorial en materia de producción y consumo²⁶.

En 1999, el programa de desarrollo integrado del turismo del Perú (PRODITUR), el fondo Francés de Cooperación Técnica, Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), dio como origen una serie de conclusiones y recomendaciones expuestas en el VIII congreso institucional de CANATUR, celebrado en 1997, y donde se precisó que: “Es indispensable definir las políticas turísticas, la estructura de la organización, los mecanismos de organización y los instrumentos técnicos que, conjuntamente permitirán al Perú alcanzar un desarrollo turístico adecuado” (Villena 2014: 54).

El valor de la propuesta, reflejada en las conclusiones del congreso, fue que por primera vez una asociación privada (CANATUR), con iniciativas propias, logró un financiamiento para el estudio plan de desarrollo turístico, con participación activa de los organismos puestos ya en mención en el anterior párrafo. Su diagnóstico se desarrolló en base de un análisis FODA; y con lo cual se estableció los siguientes lineamientos²⁷: “(...) diversificar y complementar la oferta de productos, mejorar la calidad y establecer una política global de conservación” (Villena 2014: 54.).

Todos aquellos hechos que acontecieron como parte de la evolución la planificación en el Perú, han permitido la base fundamental de la cual toma como referencia el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), así es como nace la propuesta del primer PENTUR, dentro del gobierno del ex presidente, Alejandro Toledo Manrique, donde se elabora este plan que comprendería entre el 2005 - 2015, luego se estableció el PENTUR del 2008 - 2018, propuesto en el gobierno del ex presidente, Alan García Pérez, posterior ello el PENTUR 2012-2021, que se impulsó en el gobierno del ex presidente Ollanta Humala Taso, y en la actualidad, el PENTUR, que comprende sus lineamientos del 2016 - 2025, el mismo que ha

²⁶ Cfr. Villena 2014: 52

²⁷ Cfr. Villena 2014: 53 y 54

sido incorporado dentro de la política nacional impulsado bajo el actual mandato del presidente de la República Pedro Pablo Kuczynski.

Toda motivación impulsada como política de estado, ha incorporado una serie de acciones que han permitido intentos valiosos a su paso, pero a su vez hay que reconocer los intentos fallidos, que no han permitido no solo una coherencia, sino a su vez una cohesión de esfuerzos y compromisos en conjunto, en bien de la propia actividad turística, que debió derivar en la continuidad de la misma, a través del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), esto hubiera generado, el establecimiento de un solo cuerpo, que fuera más allá de la política de turno, para consolidar una política de estado relacionado al turismo.

Detalles para reflexionar, lo cual determina en esencia la carencia de una institucionalización o gobernabilidad sostenible a través del tiempo, que tenga efectos favorables para su desarrollo y con una suficiente adherencia en sus resultados como plan operativo conductor, a través un compromiso férreo de parte de los involucrados públicos, privados y como no de la sociedad civil, determinación que guíe el contenido que desarrolle y consolide nuestra historia como actividad.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS EXISTENTES DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA DESTINOS TURÍSTICOS

En este capítulo se expone una serie de metodologías sobre indicadores de sostenibilidad para destinos turísticos urbanos, sugeridos por la Organización Mundial del Turismo – OMT, en el 2005: metodología de indicadores para el turismo urbano y metodología de indicadores para zonas costeras y sitios de playas; y como ejemplo aplicativo se menciona el trabajo desarrollado por el Municipio de playas de Rosarito (México) y también sobre el avance descriptivo de indicadores en sostenibilidad turística en Latinoamérica y un caso práctico referencial dentro de la región; finalmente, en el Perú, los trabajos solo han logrado un efecto de alcance a través del Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR), sin embargo, no se ha adjudicado un trabajo pormenorizado relacionado a los indicadores de sostenibilidad turística.

3.1 Metodología de indicadores para el turismo urbano, según la OMT, 2005

La OMT (2005), ha desarrollado una serie de indicadores de sostenibilidad para el *Turismo Urbano*,²⁸ enfocado en dos dimensiones: El *turismo de recreo*, el mismo que está centrado en las atracciones culturales y los aspectos educativos; y el *turismo de negocios*, representado a través de las ferias comerciales, convenciones o reuniones de negocios²⁹. A continuación, se menciona los

²⁸ Para la OMT (2005: 314), el turismo urbano es un mercado en auge y que aún no se dispone de datos sobre el tema, porque cada país lo define de forma diferente. Por ejemplo, Austria considera a aquel que tiene lugar en las nueve capitales; Alemania lo define como que la ciudad debe tener una población mayor a 100.000 habitantes.

“El reconocimiento como turismo urbano como materia de investigación es reciente, de modo que los temas de sostenibilidad no están desarrollados como las otras formas de turismo”.

²⁹ Cfr. Indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos, OMT 2005: 314

indicadores de turismo urbano que aplica el distrito de Miraflores, determinando así factores condicionantes que le permiten desenvolverse en ambas líneas de acción.

Es así como se resalta y se pone énfasis que, el distrito de Miraflores es el principal centro de alojamiento de 3, 4 y 5 estrellas, generando una cohesión importante a través del flujo de la demanda de turistas, por la diversificación de servicios hoteleros y complementarios que el distrito ofrece, donde su principal motivo de estadía varía, desde vacaciones, recreación u ocio, corporativo, seminarios, conferencias, salud, trabajo, etc. El mencionado distrito es un lugar de tránsito que permite la conexión a otros destinos.

A su vez cabe destacar que Lima ha logrado ubicarse a nivel mundial como el mejor Destino para el Turismo de Reuniones (2016)³⁰; de acuerdo con la International Congress and Convention Association (ICCA), “Lima fue la ciudad que reportó el mayor crecimiento en turismo de reuniones, posicionándose en América Latina en el último año como el primer lugar del ranking para el continente americano superando a urbes como Sao Paulo y Vancouver” (Revista Neo 26/08/2016).

También, Lima ha logrado un posicionamiento importante, por ser considerado como mejor destino gastronómico dentro de la región, llamado por algunos como “turismo gastronómico” y representado a través de la feria gastronómica como (MISTURA); y la distinción obtenida como mejor destino culinario de Sudamérica, obtenido el galardón por quinta vez, según los World Travel Awards Sudamérica, 2016.³¹

Por todo lo descrito anteriormente, se considera que Miraflores guarda relación con las tipologías de turismo urbano propuesto por la OMT (el *turismo de recreo* y el *turismo de negocios*). En ese sentido se ha considerado la presentación de los siguiente indicadores presentado en la la tabla N° 1.

³⁰ Cfr. RPP (2 de julio de 2016)

³¹ Cfr. RPP (2 de julio de 2016)

Tabla N° 1

OMT: Indicadores para el turismo urbano, 2005

Factor	Indicador sugerido	Aplica
Ambiental	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con certificaciones ambientales ISO 14 000, HACCP o sus equivalentes nacionales	Sí
	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con un sistema de medición para las emisiones de gases de efecto invernadero (reducción del ruido, transporte ecológico)	Sí
	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que hacen uso de compras sostenibles (material reciclado, productos locales; (utilizan productos de limpieza inocuos para el ambiente); (practican una manipulación adecuada para las sustancias peligrosas)	Sí
Social	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Sí
Económico	Participación del turismo en el PBI	No

Fuente: OMT 2005
Elaborado por la autora

En el factor ambiental, se ha considerado tres indicadores que reflejan las prácticas ambientales de las instalaciones de los servicios turísticos (hoteles y restaurantes), a través de la aplicación de certificaciones internacionales, por ejemplo, ISO 14 000 (ambiente), HACCP (Análisis de Riesgos y de Puntos Críticos de Control a través de la "inocuidad sanitaria") u otros.

En el factor social, se ha considerado un indicador que mide las Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de los hotel y su trabajo a través de una evaluación interna (organización) y externa (plano social).

En el factor económico, en esta parte de la tabla solo se pone énfasis, como detalle referencial, porque el mismo no aplica para fines del trabajo en sí, porque el indicador económico responde a la participación del turismo en el PBI, dato que es manejado a nivel general, a partir de un estudio institucional, que en la actualidad lo viene desarrollando el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el cual tiene la información a escala regional, más no a escala local.

3.2 Metodología de indicadores para el turismo en zonas costeras y sitios de playa de la OMT, 2005

Las zonas costeras representa el destino de más de las tres cuartas partes del turismo mundial. La OMT en el 2001 registró que solo en la zona mediterranea representa unos cien millones de visitantes al año. Los intereses que impulsan a los turistas a estas zonas son varios. Por ejemplo, actividades de playa: nadar, tomar el sol, practicar deportes, contemplación, fotografía de los paisajes o flora del litoral, pesca, navegación excursiones. Por ello, se han planteado indicadores para turismo en zonas costeras y para sitios de playas.

Por todo lo descrito anteriormente, se toma como referencia los indicadores de zonas costeras y sitios de playa, dado que aplica al espacio territorial costero de Miraflores, en donde su espacio o ámbito está ligado al circuito de playas de la Costa Verde³², lugar donde sus principales playas, están adaptadas y acondicionadas para el uso recreativo y deportivo (surf).

La descripción de estos indicadores se pone de manifiesto a través de la presentación de la siguiente tabla N° 2.

Tabla N° 2

OMT: Indicadores para el turismo en zonas costera y sitios de playas, 2005

Factor	Indicador sugerido	Aplica
Ambiental	Limpieza de las playas	Sí
	Presenta el distintivo "Bandera Azul" u otra certificación	Sí
	Volumen de arena importada	No
	Costo de las medidas contra la erosión	No
	Pérdida de la arena	Sí
	Programas de educación ambiental	Sí
	Playas accesibles	Sí

Fuente: OMT 2005

Elaborado por la autora

³² Costa Verde, es el circuito de playas de la franja costera que comprende parte de la ciudad de Lima, involucrando a los distritos del Callao, San Miguel, Magdalena, San Isidro, Miraflores, Barranco, Chorrillos.

El factor ambiental, se ha considerado cuatro indicadores que si aplican, al estudio específico de indicadores, estos son: La limpieza de las playas, la presencia del distintivo informativo reflejado a través de la bandera azul u otra certificación. También el programa de educación ambiental y la accesibilidad de las playas, puesto en evidencia, la gestión de residuos sólidos, y los programas planificados y ejecutados por la misma municipalidad de Miraflores.

Por otra parte, también se mencionan los indicadores que no aplican a este estudio, pero que se muestra en la tabla anterior, como el volumen de arena importada para la nivelación de los espacios de uso, el costo de las medidas contra la erosión que en este particular caso se presenta en los acantilados a lo largo de la franja costera, también la pérdida de la arena, este último generado por las mareas que al chocar hacia la costa generan el desplazamiento y la sedimentación de la misma según indica la gravedad que la compone, haciendo imposible así su medición.

3.3 Ejemplo de aplicación: Municipio de Playas de Rosarito de México, indicadores de la Agenda 21 Local de turismo, 2007

El municipio de Playas de Rosarito, ubicado en Baja California, determina una serie de indicadores en la Agenda 21 Local de Turismo en una escala de municipios turísticos, programa implementado por la Secretaría de Turismo (SECTUR), la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAP) en México. Cuyo objetivo de trabajo propone estrategias y acciones en el corto, mediano y largo plazo de fortalecer la gestión de las regiones turísticas en el marco del desarrollo sostenible, reflejado a través de indicadores. Esto le ha permitido conocer el diagnóstico situacional del municipio y entre los utilizados son los que se contempla la siguiente tabla N° 3.

Tabla N° 3

Ejemplo: Municipio de Baja California, indicadores de sostenibilidad turística, Agenda 21 Local para el turismo Mexicano, 2007

Factor	Indicador sugerido	Aplica
Ambiental	Porcentaje de instalaciones turísticas certificados con ISO 14000, HACCP y sus equivalentes nacionales	Sí
	Porcentaje de los atractivos turísticos que cuentan con un Plan de Gestión Ambiental	Sí
Social	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Sí
	Porcentaje de guías de turistas certificados	Sí
Económico	Gasto promedio diario del turista	Sí
	Meses de mayor estacionalidad	Sí
	Porcentaje de ocupación hotelera	Sí

Fuente: OMT 2005

Elaborado por la autora

En el siguiente ejemplo, que refleja las acciones desarrolladas por el municipio de playas de Rosarito - México, en donde se aplican de forma efectiva los indicadores de sostenibilidad turística.

En el factor ambiental se ha considerado el porcentaje de instalaciones turísticas, los mismo que están certificados con el ISO 14 000(ambiente), HACCP (Análisis de Riesgos y de Puntos Críticos de Control, a través de la “inocuidad sanitaria”) y sus equivalencias nacionales. También el porcentaje de los atractivos turísticos que cuentan con un plan de gestión ambiental.

En el factor social, se ha considerado que los indicadores y su posibilidad de medición, se refleja a través del porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el porcentaje de guías de turismo debidamente certificados.

En el factor económico, se ha considerado de forma factible, los siguientes indicadores medibles, estos son: el gasto promedio diario del turista, los meses de mayor estacionalidad y el porcentaje de ocupación hotelera.

Se observa que los indicadores descritos en el anterior ejemplo, han sido aplicados de una forma efectiva, los mismos que han sido sugeridos con anterioridad por la Organización Mundial del Turismo (OMT), un claro ejemplo de la eficacia, la eficiencia y la efectividad, hoy puesto en mención como un referente a nivel internacional, dentro de América Latina.

Para establecer un análisis comparativo en realidades, es menester aterrizarlo en la siguiente tabla N°4, que permite una visualización más panorámica de lo expuesto anteriormente, pero que el mismo suma la línea base original, es decir la genesis de los indicadores de sostenibilidad para destinos turísticos, a través de la contribución de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y los indicadores puestos ya en acción por el municipio de playas de Rosarito – México.

Tabla N° 4

Tabla comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos turísticos urbanos entre la OMT, 2005 y el Municipio de Playa de Rosarito, México 2007.

OMT 2005		Programa piloto: Municipio de Playas de Rosarito, México 2007	
Factor	Indicador sugerido	Factor	Indicador aplicado
Ambiental	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con certificación ISO 14 000, HACCP, etc o sus equivalentes nacionales	Ambiental	Porcentaje de instalaciones turísticas certificados con ISO 14000, HACCP y sus equivalentes nacionales
	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que hacen uso de compras sostenibles		Gestión de sostenibilidad ambiental de las playas
	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con un sistema de medición para las emisiones de gases de efecto invernadero (reducción del ruido, transporte ecológico)		Grado de conocimiento y comportamiento del perfil del visitante y su relación con la sustentabilidad
Social	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Social	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
	Gestión de sostenible del patrimonio		Gestión sostenible del patrimonio
Económico	Participación del turismo en el PBI	Económico	Participación del turismo en el PBI

Fuente: OMT 2005 y Programa de sustentabilidad México: Municipio de Playas de Rosarito, México 2007

Elaborado por la autora, 2017

3.4 El avance de indicadores en sostenibilidad turística en Latinoamérica

Haciendo un análisis referencial general, en Latinoamérica existen países referentes en el tema, como estudio y como práctica de la cual se desprende los indicadores de sostenibilidad turística, como parte de la propia gestión de destinos turísticos.

México, con una vasta experiencia como parte de su propia planificación turística, reflejado en el Plan Nacional de Desarrollo (2013-2018), en el programa sectorial del turismo, donde destaca la participación del estudio de indicadores a nivel país, destacándose los siguientes componentes:

- Índice de Desarrollo Institucional (IDI), donde el objetivo sectorial, es transformar el sector turístico y fortalecer esquemas de colaboración y corresponsabilidad para aprovechar el potencial turístico del país, con una meta de resultado anual.
- Índice de calidad en la prestación de servicios turístico (ICPST), este indicador mide el crecimiento de prestadores de servicios turísticos, que están llevando a cabo procesos para incrementar la calidad de los servicios entregados, de conformidad con las categorías de estandarización incluidos en el Sistema Nacional de Certificación (SNC), con una meta de resultado anual.
- Índice de empleo en el sector turístico de México (IEST), este indicador mide el número de puestos de trabajo ocupados remunerados en el sector turístico, dicho indicador está incorporado en la Cuenta Satélite de Turismo (CST) base 2008, con una meta de resultado anual.

La aplicación de un sistema de indicadores turísticos, no podrían estar mejor representado en México a nivel local que, a través de la Agenda 21 del turismo. Este programa es muy importante, porque del mismo se desprende una serie de compromisos reflejado en la conservación del ambiente y donde la participación activa es vital como desarrollo turístico urbano competitivo, que busca satisfacer sus propias necesidades y las necesidades futuras sin afectar el recurso diversificado en sí y ofreciendo oportunidades de empleabilidad a nivel local que sea de provecho compartido.

El detalle está, en que se debe partir de la propia evaluación de un sistema de indicadores de sostenibilidad turística, que refleje la toma de decisiones como política de sostenibilidad en sus tres ámbitos, (ambiental, social y económica). Todo ello, no sería posible sin el respaldo institucional del estado a través de la Secretaría de Turismo (SECTUR).

Cuba también es un referente a tomar en cuenta en esta investigación, por las características de su propia evolución, en el cual incorpora una serie de cambios en el campo económico, político y social, de la cual se deriva a su paso una serie de trabajos pormenorizado, relacionado en temas de ordenamiento territorial del turismo y la planificación ambiental y la evolución que ha tenido la misma industria con mayor fuerza, a partir de 1989³³, tomando como fuente para su desarrollo el potencial turístico que cuenta su litoral y la belleza que encierran sus playas (La Habana, Varadero, Santiago de Cuba, entre otros).

Costa Rica ha tenido un proceso de cambio significativo, donde su Producto Bruto Interno – PBI era producto en mayor cuantía de la extracción del banano y el café. Pero en las últimas décadas ha sabido hacer frente a la importancia de la riqueza que guarda su patrimonio natural, ofertándolo como una propuesta que ha generado otra manera de ver su potencial reflejado, a través del turismo de naturaleza o el ecoturismo como motor que impulsa al desarrollo de su país, planificado y desarrollado en las áreas de conservación, ejemplo, la localidad de Monte Verde, uno de los primeros destinos turísticos de Costa Rica.

Este modelo tomó su impulso en su política de sostenibilidad de sus propios recursos, para ello, se aplicó una Ley 1998, “La Ley de Biodiversidad única en el mundo en su género, que regula el uso de los recursos naturales y las áreas protegidas, que brinda seguridad ambiental, controla el acceso de los recursos genéticos e incentiva la educación ecológica” (Ascencio 2005: 114).

³³ Cfr. Chávez y Cerdán El turismo en Cuba, un análisis geográfico 2000:53

El Instituto Costarricense de Turismo –ICT, es el ente rector de la actividad turística, quien regula la sostenibilidad de la misma, a través de las certificaciones para la responsabilidad social ambiental que toma como marco la sostenibilidad en lo ambiental, social y económico, permitiendo una certificación como parte de la toma de decisiones en lo que respecta a la capacidad para la sostenibilidad turística de sus diferentes categorías (inducción, acompañamiento, evaluación y seguimiento).

La Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 de Chile presenta lineamientos sostenibilidad turística a nivel nacional, con una visión muy sólida como propuesta que involucra diferentes actores en el ámbito público y privado, a través de una comisión comprometida, donde la integridad de los principales destinos turísticos está debidamente planificada y el documento que lo respalda es el Plan Estratégico o bien llamado Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020. Esta estrategia enmarca un fin supremo, donde se resalta la sustentabilidad a través de indicadores como razón de ser, pero el detalle no queda solo en ello, sino que va mucho más allá, reflejado a través de las acciones concertadas, con la responsabilidad y compromiso férreo de varias entidades enfocadas y comprometidas hacia un mismo fin.

A continuación, se detalla como ejemplo y se menciona algunos indicadores:

- Posicionamiento de aquellas empresas que hayan obtenido la distinción de sustentabilidad turística (Actor responsable SERNATUR)
- Participación en las coordinaciones pública - privada a nivel local, regional y nacional para el desarrollo de prácticas sustentables (Actor responsable SERNATUR /Subsecretaría de Turismo/Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) / Ministerio del Medio Ambiente)
- Premios a las empresas que demuestren su Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
- Guía metodológica de evaluación del turismo publicada el 2014 (Actor responsable SERNATUR)
- Guía metodológica de evaluación del paisaje lanzada el 2013 (Actor responsable SERNATUR)

En conclusión, la simbiosis de la cual ejercer su factor de empoderamiento independiente, se va sumando de forma transversal, que parte desde a gestión de las áreas protegidas por el estado, la evaluación, la proyección, la planificación, el desarrollo, el seguimiento y el control de cada uno de los indicadores en estudio, los cuales buscan no solo la recuperación o el sostenimiento de los mismos, sino la comercialización estratégica responsable y en dónde el componente humano es

un factor clave y ello se ve reflejado en la inclusión social, en la cual los pueblos originarios, se deben ver beneficiados, como parte del desarrollo económico local asignado como oportunidad integral social, componente clave del cambio efectivo a nivel territorial. Frente a ello la presencia del turismo bien gestionado, vendría a convertirse en un aliado estratégico, como complemento para el desarrollo sostenible.

Por otra parte, haciendo un análisis básico de los planes de turismo, dentro de la región (Sudamérica), podemos mencionar la posición estratégica y el manejo efectivo con una visión a futuro en lo que respecta a la planificación sostenible del turismo ,que lo viene desarrollando a través de un plan estratégico efectivo en Ecuador, Colombia, Argentina, Uruguay y Perú, pero solo a nivel de teórico normativo y referencial, el mismo que no está indisolublemente ligado con el factor práctico, por lo siguiente.

Las carencias de factores claves que permitan el establecimiento de una política de estado, en temas que competen al desarrollo del turismo, a través de indicadores de sostenibilidad turística, detalle puntual y referencial que si lo viene desarrollando Chile y todo ello, se produce gracias a una visión transversal y en conjunto, donde la institucionalización toma diversos ángulos comprometidos, lo que refleja en una política de estado o gobernanza, que permite asignar otra mirada al desarrollo.

A continuación, la tabla N° 5 contempla un resumen de los principales indicadores de los países de Latinoamérica mencionados en los anteriores párrafos; y en la tabla N° 6 se propone la lista de indicadores de sostenibilidad turística seleccionados y adaptables para el distrito de Miraflores.

Tabla N° 5

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN LATINOAMERICA

OMT	MEXICO	CUBA	COSTA RICA	CHILE
Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con certificaciones ambientales ISO 14 000, HACCP o sus equivalentes nacionales.	Índice de desarrollo institucional	Creación de un Sistema integral para la gestión de los residuos sólidos	Playas ganadoras de Bandera Azul Ecológica	Posicionamiento de aquellas empresas que hayan obtenido la distinción de sustentabilidad turística
Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con un sistema de medición para las emisiones de gases de efecto invernadero	Indicador de avance de proyectos transversales	Porcentaje del área del destino cubierta por servicios de recopilación de desechos sólidos	Producción per cápita y tasas de crecimiento de desechos sólidos en el cantón central de San José	Prácticas sustentables en los principales destinos del país a través de la coordinación pública - privada a nivel local, regional y nacional.
Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que hacen uso de compras sostenibles	Índice de productividad de mano de obra	Cantidad de residuos recogidos en relación con los generados	Nuevas plazas ocupadas en el gobierno central	Posicionamiento de Chile en el Ranking de "Sustentabilidad del Desarrollo de la Industria de Turismo y Viajes"
Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística	Monto anual de desechos sólidos reciclados (en m3)	Grado de ejecución de los gobiernos locales	Premios a las empresas que demuestren su Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
Participación del turismo en el PBI	Índice de crédito público y privado al sector turístico	Monto anual de desechos sólidos que no se reciclan / reutilizan (en m3)	Distribución porcentual de la llegada de turistas internacionales a Costa Rica según vía de ingreso	Guía metodológica de evaluación del turismo publicada el 2014
...	Diversificación de mercados internacionales	Implementación adecuada del plan de manejo y plan operativo	Ingreso de divisas por concepto de cruceros	Guía metodológica de evaluación del paisaje lanzada el 2013
...	Índice de empleo en el sector turístico de México	Percepción de los turistas sobre la calidad y autenticidad de las expresiones culturales en el destino	Oferta de hospedaje por cantidad de hoteles y habitaciones	...
..	Índice del PBI turístico	Porcentaje de la comunidad que participan en la cultura tradicional de la comunidad

Fuente: elaborado por la autora

Tabla N° 6

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA SELECCIONADOS Y ADAPTABLES AL DISTRITO DE MIRAFLORES

INDICADORES ADAPTADOS	Aplica
I. INSTITUCIONAL	
Participación de las instituciones: MINCETUR, PROMPERU, Municipalidad de Miraflores, SHP, CANATUR y CENFOTUR)	Sí
II. SECTOR HOTELERO (4 y 5 estrellas)	
Ocupabilidad hotelera	Sí
Nacionalidad	Sí
Existencia de certificaciones	Sí
Participación en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Sí
Existencia de un sistema de control y seguimiento de: agua, energía, volumen reciclado de desechos	Sí
Existencia de energías renovables (paneles solares)	Sí
Conocimiento sobre el turismo sostenible	Sí
III. SECTOR TURÍSTICO (visitantes)	
Perfil del turista extranjero (vacacionista y turista de negocio)	Sí
Percepción de los turistas (servicios, conservación de las áreas verdes, belleza del paisaje, información turística)	Sí
Conocimiento de los turistas sobre el turismo sostenible	Sí
IV. SECTOR GASTRONÓMICO (Restaurantes)	Sí
Porcentaje de restaurantes saludables	Sí
Porcentaje de restaurantes eco eficiente	Sí
Porcentaje de restaurantes activos en el programa "Basura que no es Basura" (BQB)	Sí
V. SECTOR DE TURISMO DE PLAYA (Pampilla, Waikiki, Makaha y Redondo)	
Existencia de un programa de gestión de residuos sólidos	Sí
Existencia de servicios y seguridad	Sí
Existencia de un programa de educación ambiental	Sí
Existencia de certificaciones ambientales (bandera azul)	Sí
VI. SECTOR CULTURAL (Museos)	
Adecuada gestión entre las principales funciones museológicas con criterios de sostenibilidad (administración, investigación, preservación, comunicación, ambiente, inclusión, turismo cultural)	sí

Fuente: elaborado por la autora

3.5 Perú: Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR 2016 - 2025

El Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR), como su mismo nombre lo indica es un instrumento de acción, que permite la inserción de una serie de buenas prácticas que se ve reflejado en una óptima de calidad, a través de servicios turísticos ofrecidos, dentro de un sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP), donde su evaluación y monitoreo es constante, a través de la mejora de sistemas de gestión de empresas de servicios turísticos (MGE), como instrumento de objetivos de calidad turística, reflejado luego en el reconocimiento que de la misma se derive, a través de la entrega del sello de calidad turística (PERÚ); detalle que permite el estímulo del mejoramiento continuo de parte de los prestadores de servicios comprometidos hacia ese fin, que enmarca el sumarse a la calidad total, comprometido en la transversalidad del Plan Estratégico Nacional (PENTUR), con un objetivo muy claro, el mejoramiento de la posición como destino turístico a nivel internacional, reflejado a través de la calidad de la oferta turística, con una proyección actualizada 2016 – 2025.

Cabe destacar que CALTUR con una vigencia de un poco más de 10 años en su proceso toma en consideración el uso de variables, es decir características a los cuales se asignan una variación, los mismos que pueden ser independiente o interdependiente, reflejado como fenómenos cualitativos o cuantitativos, a través de características objetivas a un nivel instrumental y operacional, aterrizados en los objetivos específicos descritos en el párrafo anterior.

Este trabajo apunta a convertirse en un instrumento de medición, pero a un nivel definido más allá de lo meramente variable, a través de un resumen analítico de tipo estadístico, determinando así la cantidad o magnitud de los parámetros o atributos aterrizados, a través de indicadores de desarrollo sostenible que sea aplicado para destinos turísticos, partiendo de la premisa de la responsabilidad y el equilibrio ético hacia los recursos, reflejado en un equilibrio adecuado en las dimensiones que amerite su intervención, garantizando la sostenibilidad de los recursos a largo plazo, generando el aprovechamiento de uso, a las próximas generaciones venideras con un beneficio articulado en su conjunto.

Para que el engranaje práctico funcional avance con la factibilidad correspondiente, se debe de establecer la sumatoria de fuerzas que determinen ese fin enmarcado a través del liderazgo, el cual se debe incorporar necesariamente como instrumentos de medición o instrumento de alcance, reflejado en indicadores para el desarrollo sostenible para los destinos turísticos como se mencionó líneas más arriba, del cual se desprenda las acción particular, a un paso mucho más evolucionado fusionado al CALTUR, a través de las buenas prácticas a todo nivel, dónde el golpe de gracia a nivel cualitativo sería la puesta en marcha de trabajos que reflejen sus accionar en el uso efectivo de estos instrumentos de gestión que indique el sendero correcto para la puesta en marcha de mejores prácticas de sostenibilidad a largo plazo.

No obstante, partiendo desde una mirada holística o sistémica, que parta del objetivo de calidad total, se determina que el sostenimiento del mismo sea reflejado a través de un manejo sostenido del patrimonio cultural, natural, social, económico, ambiental, enlazando acciones consensuadas, formando alianzas a través del fortalecimiento de los clusters turísticos³⁴, a un nivel estratégico a través de la efectividad que la propia gobernanza lo desprenda, como lo menciona S. Ayuso (2002), dicta que: “ La mayoría de los instrumentos políticos se concentran en controlar o reducir el impacto ambiental, y en algunos casos, en respetar o reactivar las señales visibles de la cultura local”, agregando que “la realidad nos ofrece un modelo de turismo sostenible muy descompensado por el momento” (Acerenza 2007: 33).

Como conclusión, el CALTUR es una guía que ayuda a los establecimientos de turismo en el mejoramiento de la calidad del servicio, por ello el estudio ha desarrollado los siguientes indicadores para medir las variables del CALTUR, el mismo que se contempla y se describe en la tabla N° 7.

³⁴ Clúster Turísticos: Cada uno de los actores conscientes que intervienen colectivamente sumando las acciones, comprometidas con responsabilidad en la planificación, la gestión o uso de sus recursos, a través de la aplicación de políticas claras, en relación al conocimiento valorativo del entorno social, cultural, ambiental y económico, el mismo que va a convertirse en la gestión efectiva del turismo sostenible a nivel local, regional o nacional (Ascencio 2005:229).

Tabla N° 7

Perú: Plan Nacional de Calidad Turística- CALTUR 2008, MINCETUR

Plan	Indicadores propuesto por la tesis para el seguimiento del CALTUR	Aplica
CALTUR	Porcentaje de las instalaciones del hospedaje que informan a sus huéspedes sobre sostenibilidad ambiental (textos o gráficos)	Sí
	Sello de Calidad Turística	Sí
	Porcentaje de las instalaciones del hospedaje que han incorporado un sistema de Gestión de Residuos	Sí

Elaborado por la autora

En la tabla anterior se describen una serie de indicadores que, si aplican como propuesta esencial a la propia tesis, los cuales podrían otorgar un seguimiento adherido por CALTUR, a través de los siguientes indicadores.

El porcentaje de las instalaciones de hospedaje que informan a sus huéspedes sobre la sostenibilidad ambiental; una forma de verse reflejado como una responsabilidad frente al ambiente y al plano social meramente responsable, representando a través de textos y gráficos.

El sello de calidad turística, un aliciente o estímulo que reconoce el compromiso, la dedicación de los procesos de buenas prácticas empresariales y de gestión sostenible, que determinan en una fuente importante generador de efectos significativos, contabilizados dentro su evaluación para determinar su ratio o relación cuantificada numéricamente y a través de su lectura, a un nivel estadístico, que permita no solo la lectura de lo que represente dichos indicadores, sino lo más importante, la toma de decisiones que se vaya a adoptar en relación de un histórico específico, como es el caso.

El porcentaje de las instalaciones de hospedaje que cumplen con las normas ambientales ISO 14000 y su responsabilidad adscrita como destino concreto, en donde se reflejan las acciones, frente al ambiente, con consecuencias favorables que deriven en un histórico de resultados controlados, como hechos efectivos adscritos en su debido seguimiento en el tiempo, siendo ese fin generador, una

lectura favorable reflejada a través de indicadores reorientados hacia la sostenibilidad.

El porcentaje de las instalaciones de hospedaje que cuentan con un plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y una ética responsable aplicada en las propias organizaciones, permite que trascienda su propia filosofía empresarial con su práctica, a través del manejo de indicadores para la sostenibilidad a un nivel social reflejado interna y externamente.



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA EMPLEADA EN EL ESTUDIO DE CASO

La metodología empleada en el caso de estudio, comprendió seis fases: la primera, se identificó y analizó los indicadores que vienen trabajando países de América Latina, de la OMT y lo que haya de avance en el Perú; en la segunda fase, se seleccionó y se identificó los indicadores viables para el distrito de Miraflores; en la tercera fase, se realizó el diseño de los instrumentos de medición; en la cuarta fase se procedió con el levantamiento de información de campo (entrevistas, encuestas y salida de campo), a través de encuestas y entrevistas, realizadas en el sector hotelero, concretamente dirigido a gerentes generales de los hoteles de 4 y 5 estrellas, en el sector cultural, las entrevistas estuvieron dirigidas a los directores de los principales museos; en la quinta fase se realizó el procesamiento y análisis de la información (tablas, gráficos y mapas), y en la sexta fase se realizó el documento de tesis; a continuación se contempla en el figura N°1.

Figura N° 1

Fases de la metodología aplicada en el distrito de Miraflores



Fuente: elaborado por la autora

4.1 Identificación y análisis de indicadores (revisión bibliográfica)

Para llevar a cabo la tesis se revisó la información bibliográfica sobre estudios relacionados con el turismo sostenible, indicadores de sostenibilidad para destinos turísticos de América Latina, la OMT; normativa nacional e internacional de sostenibilidad, liderazgo en gestión pública local, planes de turismo nacional e internacional y certificaciones para destinos turísticos sostenibles, etc. Todos ellos enmarcados a través del uso de fuentes secundarias, dentro del proceso de investigación, en el objetivo de su procesamiento, organización, sistematización y análisis rigurosamente, con el propósito de conocer cuál es el grado de sostenibilidad de la actividad turística en este distrito.

Además, se han consultado una serie de investigaciones particulares, reflejados en informes sobre la zona de estudio (distrito de Miraflores); es así que se analizó, a) la información que brindó la Gerencia de Cultura y Turismo de la Municipalidad de Miraflores, dónde se encontró información relacionada con la promoción del turismo, información turística y las principales rutas turísticas que se desarrollan en el distrito; b) en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente, se examinó la información relacionado con las certificaciones eco eficientes para restaurantes, calidad ambiental (control de la energía, del agua y ruidos), y sobre el programa de éxito, llamado “Basura que no es Basura” (BQB).

También, se revisó las memorias anuales del año 2013 al 2016 de la Municipalidad de Miraflores donde se encontró información relevante para fines del estudio. En cada memoria se revisó los resultados anuales en relación a los programas ambientales, económicos y sociales gestionados por dicha entidad pública.

Finalmente, se revisó la base de datos EBSCO HOST desde la biblioteca P Felipe MacGregor SJ, de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, dónde se encontró artículos relacionados con la sostenibilidad hotelera, sostenibilidad de playas de Cuba y Costa Rica, entre otros.

4.2 Selección y adaptación de indicadores viables para el distrito de Miraflores

En la propuesta se han diferenciado dos tablas, las que se explican a continuación, una de ellas que es la tabla N° 6 que responde a una elaboración de indicadores básicos del turismo; mientras que, la tabla N° 7 propone los indicadores de sostenibilidad.

En la tabla N° 8 los indicadores responden a la superestructura que toma base en el sistema turísticos, el mismo que está comprendido por la demanda, la oferta y por el territorio donde se desarrolla el turismo; en el primer indicador se ha considerado la medición que se otorga el nivel de participación del Estado, para la demanda se han considerado cinco indicadores, tres para la oferta, y dos para el territorio.

Cabe destacar que la lectura que se haga de esta tabla N° 6, refleja una serie de componentes elementales de estudio y su nivel de participación que competente a nivel público y privado y el involucramiento de los turistas, este último que aporta los datos necesarios para establecer estudios como el presente.

El nivel de participación del Estado, comprendido por los órganos competente al sector turismo (MINCETUR), la motivación de viaje a nuestro país, reflejado en relación a la demanda, lugar de procedencia o país de residencia, el gasto promedio y estadía (noches), el número de noches alojado en Miraflores, la valoración asignado a la prestación de los servicios por parte de los turísticas, la tasa de ocupabilidad hotelera en temporada baja y alta, promedio de colaboradores en los centros en los establecimientos de hospedaje entre el 2013 y 2015, cantidad de visitas que reciben los principales atractivos o número de visitantes anuales al patrimonio cultural, la seguridad dentro del distrito; y en el ámbito territorial se ha considerado un indicador que contempla la percepción del paisaje.

Tabla N° 8

PROPUESTA DE INDICADORES TURÍSTICOS PARA MIRAFLORES, 2017

Sistema turístico	Indicador	Descripción	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fuente de la información
Superestructura	Nivel de participación del estado	Indica el nivel de participación del estado frente en los establecimientos de hospedaje	Cuantitativo	%	Aplicación de una encuesta a los hoteles
Demanda	Principal motivo del viaje del turista extranjero	Indica el motivo del turista por lo que decidió viajar al Perú	Cuantitativo	%	Aplicación de una encuesta a los turistas
	Principales países de residencia	Indica los principales países emisores de turistas al Perú	Cuantitativo	País	Aplicación de una encuesta a los turistas
	Gasto promedio del turista extranjero en el distrito	Indica el promedio de gasto de los turistas realizado en Miraflores	Cuantitativo	Gasto promedio (S/.)	Aplicación de una encuesta a los turistas
	Permanencia (noches)	El promedio de noches que se aloja un turista en Miraflores	Cuantitativo	Nº	Aplicación de una encuesta a los turistas
	Satisfacción de los servicios turísticos	Mide la valoración por parte de los turistas sobre los servicios turísticos	Cualitativo	Valoración	Aplicación de una encuesta a los turistas
Oferta	Ocupabilidad hotelera	Indica la ocupabilidad hotelera en temporada alta y baja	Cuantitativo	%	Aplicación de una encuesta a los hoteles
	Promedio de trabajadores en los establecimientos de hospedaje	Promedio de colaboradores en los establecimientos de hospedaje durante los años 2013 al 2015	Cuantitativo	Promedio	Aplicación de una encuesta a los hoteles
	Llegada de visitantes anuales a los principales atractivos turísticos	Indica la cantidad de visitantes al año que reciben los atractivos turísticos	Cuantitativo	Nº	Datos del MINCETUR
Territorio	Percepción de la seguridad del distrito	Indica que tan seguro se siente el turista en el distrito de Miraflores	Cuantitativo	%	Aplicación de una encuesta a los turistas
	Valoración del paisaje	Indica la percepción del paisaje del distrito de Miraflores por parte de los turistas	Cualitativo	Escala de valoración	Aplicación de una encuesta a los turistas

Elaborado por la autora

En tabla N° 9, se contempla los indicadores propuestos que miden la sostenibilidad del distrito, por parte de las instalaciones de servicios turísticos.

Los indicadores propuestos responden a los tres campos de la sostenibilidad: ambiental, social y económico. En respuesta al primero se han abordado cinco indicadores; cuatro de ellos miden la participación de las instalaciones de servicios turísticos (hoteles y restaurantes) en el tema de la sostenibilidad, específicamente se ha tomado el tema de certificaciones ambientales, compras de productos biodegradables e inoctrinos para el ambiente, y la reducción de gases de efecto invernadero; por otro lado, se ha considerado un indicador que mide la gestión de las playas sostenibles.

En el campo social, se ha propuesto tres indicadores, uno de ellos aborda la Responsabilidad Social de los Hoteles (RSH), el segundo, mide la gestión sostenible del patrimonio cultural (museos), y el tercero mide la percepción del paisaje por parte de los turistas.

Finalmente, se ha considerado un indicador económico que mide la participación del turismo en el PBI.

Tabla N°9

PROPUESTA DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA MIRAFLORES 2017

Sostenibilidad	Indicador	Descripción	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fuente de la información
Ambiental	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con certificaciones ambientales ISO 14 000, HACCP o sus equivalentes nacionales	Indica si los establecimientos de servicios turísticos cuentan certificaciones en el tema mencionado	Cuantitativo	%	Aplicación de una encuesta a los hoteles
	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con un sistema de medición para las emisiones de gases de efecto invernadero*	Indica si los establecimientos de servicios turísticos tiene alguna práctica para reducir la contaminación ambiental	Cuantitativo	%	Aplicación de una encuesta a los turistas
	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que hacen uso de compras sostenibles..	Indica si los establecimientos de turismo tienen práctica de utilizar productos biodegradables e inoocuos para el ambiente	Cuantitativo	%	Aplicación de una encuesta a los turistas
	Porcentaje de restaurantes eco eficientes	Indica si el nivel de participación de los restaurantes en los programas ambientales de la municipalidad de Miraflores (MM)	Cuantitativo	%	Datos de la Subgerencia de Ambiente de la MM
	Gestión de las playas sostenibles	Indica cual es la situación de las playas	Cualitativo	Valoración	Salida de campo por las playas (Pampilla , Waikiki, Makaha, Redondo)
Social	Porcentaje de las instalaciones de servicios turísticos que cuentan con políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Indica si los establecimientos de turismo son responsables con la sociedad	Cuantitativo	%	Aplicación de una encuesta a los turistas
	Percepción de los turistas sobre el paisaje	Indica la valoración por parte de los visitantes sobre el paisaje	Cualitativo	Valoración	Aplicación de una encuesta a los turistas
	Gestión sostenible del patrimonio cultural	Indica una gestión sostenible de los museos y su relación con el entorno	Cuantitativo	Escala de 1 a al 5	Aplicación de una encuesta a los museos
Eonómico	Participación del turismo en el PBI	Indica la participación del turismo en el PBI	Cuantitativo	%	Aplicación de una encuesta a los hoteles

Fuente: OMT 2005, Un museo Sostenible UNESCO y Playas Sostenibles, Colombia
Elaborado por la autora

*: Reducción del ruido, transporte ecológico

.. : Producto inoocuos con el ambiente, biodegradables

4.3 Diseño de los instrumentos de medición y levantamiento de información de campo

Como vehículo fundamental para el levantamiento de la información, fue necesario la aplicación de encuestas; debido a la inexistencia de datos sobre sostenibilidad turística a escala local; por tal motivo, se elaboró y se aplicó una serie de instrumentos de medición para cada sector estudiado.

Para el sector hotelero, se elaboró un formulario tomando como referencia los instrumentos de medición de estudios económicos del MINCETUR y se agregó los criterios de sostenibilidad para destinos turísticos, que sugiere la OMT 2005, dentro de ello se encontró el estudio de casos de indicadores de sostenibilidad ambiental en los hoteles "ACCOR". El instrumento contiene veintiún preguntas que nos permite conocer como ejemplo, los siguientes indicadores: ocupabilidad hotelera, prácticas ambientales, certificaciones y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de los establecimientos de hospedaje, uso de energías renovables (ver encuestas Anexo 1). Estas preguntas fueron aplicadas directamente a los gerentes generales de los hoteles, a través de una entrevista coordinada previamente.

Para el sector de turistas, se diseñó un formulario tomando como referencia los instrumentos de medición del perfil del turista extranjero de PROMPERU, el cuestionario consta de 16 preguntas, por ejemplo: edad, sexo, motivo del viaje, pernoctación, tipo de alojamiento utilizado, percepción de la calidad de los servicios turístico, valoración del paisaje y percepción de la seguridad en el distrito (ver encuesta en el Anexo 2). Este formulario se aplicó a los turistas en puntos seleccionados del distrito de Miraflores.

Para el sector cultural (museos), se diseñó un formulario tomando como referencia el manual "Un museo Sostenible: Museo y comunidad en preservación activa de su patrimonio" elaborado por el Instituto Latinoamericano de Museos (ILAM), por la Universidad Nacional de Costa Rica y respaldado por las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura-UNESCO, 2006; a partir de ello, se elaboró un formulario con las preguntas relativas a la sostenibilidad propuestos en el documento. Las preguntas responden a las principales funciones de la gestión museológica como: la administración / oferta, comunidad, preservación,

investigación, inclusión y reactivación, (ver encuesta, Anexo 3); para determinar el grado de sostenibilidad de los museos estudiados se estableció una escala de 1 a 5, donde 1 es nada sostenible, 2 poco sostenible, 3 con cierto grado de sostenibilidad, 4 sostenible y 5 muy sostenible.

Para el sector de turismo de playas se tomó como referencia, la Norma Técnica Sectorial NTS – Turismo Sostenible 001 – 2. Destinos Turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad; esta norma aborda los temas a evaluar como los parámetros físicos químicos, y microbiológicos de la calidad del agua. También se revisó la Norma NMX – AA – 120 – SCFI – 2006 (México), trabajan con un esquema de certificación de la calidad de playas con los criterios de sostenibilidad; y se examinó los requisitos del programa de evaluación ambiental para la calidad de las playas de Uruguay.

Finalmente, para evaluar los restaurantes se enfocó a partir de una información bibliográfica y de la gestión de los programas que desarrolla la Municipalidad de Miraflores. A través de las certificaciones que otorgan a los restaurantes saludables y eco eficientes.

4.4 Procesamiento y tabulación de la información

A partir del levantamiento de la información mediante los instrumentos de medición aplicado a los sub sectores de estudio, su tabulación, almacenamiento y procesamiento recogida en una base de datos desarrollada en Excel. A partir de la base de datos se procedió a evaluar la matriz en función a tres principios: comparabilidad, clasificación e integridad; en el caso de datos perdidos o sin datos se decidió aplicar el principio de ignorabilidad débil,³⁵ porque no altera la operabilización para el análisis.

³⁵ Crf. Aplicaciones a la investigación educativa, Javier Gil Flores Barcelona 1994

Finalmente, esta parte del proceso, se procedió al análisis de la matriz de datos en función a un plan articulado de tabulación que consistió en los resultados de las variables que se muestran a través de las tablas, cuadros y gráficos estadísticos, los cuales se muestran en el resultado del trabajo.

4.5 Redacción de tesis

La redacción de la tesis se desarrolla en el capítulo V.

4.6 Muestra del estudio

Se realizó un estudio cuantitativo y cualitativo de la información obtenida a través de las herramientas (cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas). Se entrevistó a 400 turistas extranjeros mayores de 18 años. Asimismo, fueron estudiados 16 hoteles que representa el 52% de este tipo de instalaciones en el territorio. Con respecto a los museos se estudiaron cuatro, que representa el 40%. Asimismo, en relación a las playas se realizó una salida de campo que fue sustancial para el levantamiento de la información tomando como referencia la zona costera del distrito, la muestra del estudio se contempla en la siguiente tabla N° 10.

Tabla N° 10
Ficha técnica

Características	Descripción
Tipo de estudio	Cuantitativo (entrevista personal directa) y cualitativo
Instrumento	Cuestionario estructurado y estandarizado con preguntas abiertas y cerradas
Universo turistas	400 casos.- turistas extranjeros de 18 años a más, que permanecieron en el distrito de Miraflores por lo menos una noche <i>Puntos de muestreo</i> : Huaca Pucllana, Parque Kenedy, Av. Larco, Centro Comercial Larco Mar. Hoteles: Hotel Casa Andina Private Collecction, El Pardo Double Tree by Hilton , Belmond Miraflores Park Hotel, Inkari, QP Hotels
Universo hoteles de 4 y 5 estrellas (30)	Tamaño de la muestra: 16 hoteles. Participación 52%
Universo museos (10)	Tamaño de la muestra: 4 museos. Participación 40%
Salida de campo por las playas: Pampilla, Waikiki, Makaha, Redondo	Fecha: 25/03/2017; Análisis de observación participante (salida de campo)
Tiempo de medición	Noviembre 2016 - marzo 2017

Fuente: elaborado por la autora

CAPÍTULO V

ESTUDIO DE CASO: DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA

5.1 Caracterización del distrito Miraflores

5.1.1 Administración Política administrativa

La administración política del distrito le corresponde a la Municipalidad de Miraflores, establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972; su zona costera del distrito incluye las playas de Pampilla, Waikiki, Makaha, Redondo. En acciones de infraestructura es administrada por la Municipalidad Metropolitana de Lima y para acciones de mantenimiento de limpieza de las playas le corresponde a la Municipalidad de Miraflores³⁶.

Miraflores es uno de los cuarenta y tres distritos que conforman la provincia de Lima; según el Censo 2007³⁷, cuenta con 85 065 mil habitantes; limitando por el norte con los distritos de Surquillo y San Isidro, por el sur con Barranco, por el este con Surquillo y Santiago de Surco y por el oeste con el Océano Pacífico³⁸.

En Miraflores la Población Económicamente Activa (PEA) asciende a 43,557 habitantes; la PEA ocupada con un total de 42,344 personas y la PEA desocupada con una participación de 1, 247 personas, para un alto índice de ocupación.³⁹.

³⁶ Información obtenida en la entrevista con la encargada del área de turismo de la Gerencia de Cultura de la Municipalidad de Miraflores.

³⁷ Censo 2007, Instituto de Estadística e Informática (INEI)

³⁸ Cfr. Municipalidad de Miraflores 2017

³⁹ Censo 2007, Instituto de Estadística e Informática (INEI)

5.1.2 Oferta turística

La oferta turística del distrito de Miraflores es variada como se puede apreciar en la figura 2, donde resalta una plana hotelera con varios hoteles pertenecientes a cadenas de renombre mundial, entre los cuales se destacan: El Pardo Hotel by Hilton, Hilton Lima Miraflores y J W Marriot Lima. La cadena nacional Casa Andina Premium Miraflores, Casa Andina Private Collection Miraflores, Casa Andina Standard Miraflores San Antonio, Casa Andina Standard Miraflores Centro, Belmond Miraflores Park, Fiesta Hotel & Casino, Hotel Estelar y El Condado⁴⁰.

Considerando que Lima es la capital gastronómica de América, y Miraflores es el distrito gastronómico por excelencia, ya que según TripAdvisor, de los 20 mejores restaurantes de Lima, doce se encuentran en Miraflores, dentro de ellos el restaurante Central fue considerado el mejor de América Latina 2017,⁴¹ el restaurante histórico la Rosa Náutica⁴², Maido, Tanta, Pescados capitales, Astrid y Gastón, entre otros.

El distrito alberga un patrimonio arqueológico, histórico y representativo, que se muestra en los principales museos, dentro de los principales destaca el museo de sitio Huaca Pucllana, que actualmente es un centro de investigación de formación y de interés turístico, con una antigüedad que data desde los años 500 - 700 d. C. donde se desarrolló la “Cultura Lima”, entre los años 800 a 1000 d. C. fue influenciado por la cultura Wari, hasta ser dominada por la cultura Yshma.

Miraflores destaca también por el turismo de aventura, entre la práctica de deportes se desarrolla, el parapente y en sus principales playas los visitantes disfrutan de la práctica del surfing.

⁴⁰ Cfr. Municipalidad de Miraflores, 2017

⁴¹ Según la lista 'The World's 50 Best', organizado por la revista británica Restaurant.

⁴² Cfr. La Rosa Nautica.com

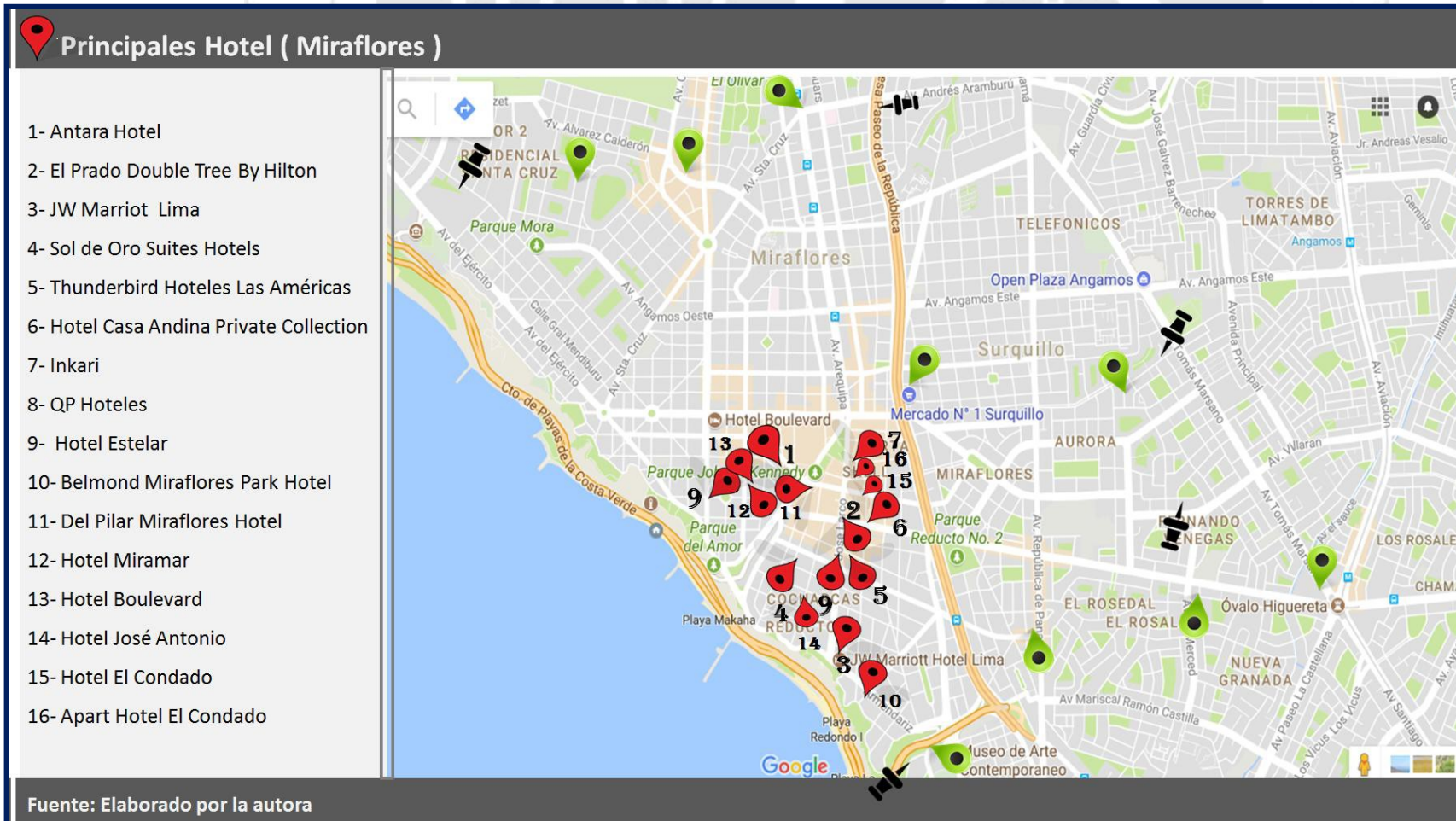
A Miraflores lo diferencia de otras ciudades, su destacada “marca ciudad”, propuesta en el 2011; las letras negras y curvas reflejan modernidad y dinamismo; la mariposa de tres colores representa al distrito (azul el mar, verde los parques y jardines, amarillo el sol); y el eslogan “en tu corazón” invita a los mirafloresinos que sientan al distrito como suyo, tal como se contempla en la siguiente imagen, (la marca ciudad)⁴³.



⁴³ Cfr. Municipalidad de Miraflores 2016

Figura N° 2

Principales hoteles de 4 y 5 estrellas del distrito

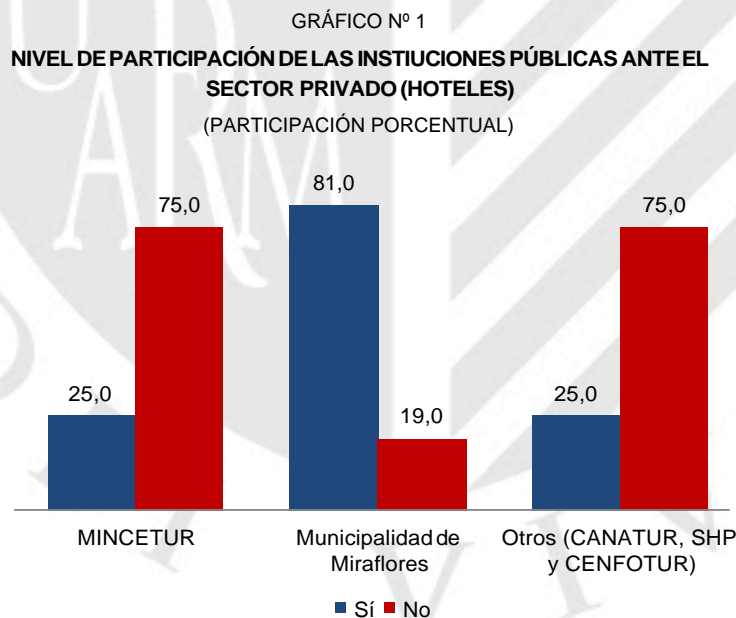


5.2 Resultados de la investigación

A continuación, se presenta los principales resultados de las encuestas aplicados al sector hotelero, turistas y museos; también se expone el resultado de los trabajos de campo en la zona de playa y la gestión eco eficiente de los restaurantes por parte de la Municipalidad de Miraflores.

5.2.1 Sector hotelero

En relación al nivel de participación por parte de las instituciones públicas frente al privado (hoteles), el 25% de los entrevistados comentó que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) se hizo presente, principalmente, en temas de capacitación sobre la calidad del servicio; mientras que, el 81% manifestó que la Municipalidad de Miraflores trabajó conjuntamente con ellos en temas ambientales; y el 25% opinó que otras instituciones (CANATUR, Sociedad de Hoteles del Perú (SHP), y CENFOTUR), se acercaron para brindar capacitaciones al personal en temas de limpieza gráfico N° 1.



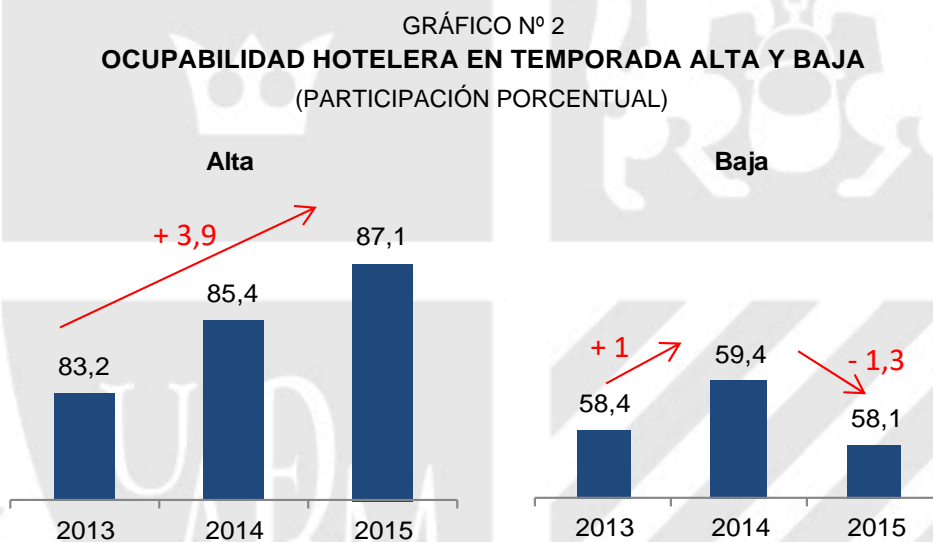
* SHP: Sociedad Hotelera del Perú

* MINCETUR (capacitaciones en temas de calidad en el servicio turístico)

Fuente: elaborado por la autora

Indicador económico: ocupabilidad hotelera

Uno de los principales índices que caracterizan el desempeño de este sector fue la ocupabilidad hotelera, en temporada alta alcanzó el 87,1% durante el año 2015; mientras que en temporada baja registró el 58,1%, en el mismo año. Se observa que, en el año 2015, creció en un 3,9% en ocupabilidad respecto al año 2013 en temporada alta; sin embargo, en temporada baja decreció en un 1,3% respecto al año anterior. Es importante especificar que los meses de temporada alta fue desde abril a noviembre y los meses que componen la temporada baja fue enero a marzo gráfico N° 2.



Fuente: elaborado por la autora

Entre los hoteles de mayor ocupabilidad en temporada alta, destacaron el Hotel JW Marriott Lima y el Hotel Estelar de 5 estrellas, que registraron el 100% de ocupabilidad en los tres años consecutivos; seguido del Sol de Oro Suit Hotel, Hotel Miramar de 5 estrellas; y de los hoteles Antara, PQ Hotels de 4 estrellas que alcanzaron el 90% de ocupabilidad en los mismos años, como lo indica la tabla N° 11.

Se observa, que en todos los hoteles estudiados, en temporada alta, la ocupabilidad alcanzó un 70% durante el año 2015, manteniendo la misma ocupación en los años anteriores.

Tabla N° 11
OCUPABILIDAD HOTELERA, SEGÚN TEMPORADA
(PARTICIPACIÓN PORCENTUAL)

Hotel	Número de estrellas	Ocupabilidad hotelera (%)					
		2013		2014		2015	
		Tem porada alta	Tem porada baja	Tem porada alta	Tem porada baja	Tem porada alta	Tem porada baja
Promedio		83,2	58,4	85,4	59,4	87,1	58,1
El Pardo Double Tree by Hilton	5	70,0	60,0	70,0	60,0	70,0	60,0
JW Marriott Lima	5	100,0	80,0	100,0	80,0	100,0	48,0
Solde Oro Suites Hotels	5	90,0	50,0	90,0	50,0	90,0	50,0
Hotel Casa Andina Private Collecction	5	70,0	50,0	75,0	55,0	80,0	60,0
Hotel Estelar	5	100,0	30,0	100,0	30,0	100,0	30,0
Belmond Miraflores Park Hotel	5	70,0	65,0	70,0	65,0	76,0	73,0
Hotel Miramar	5	90,0	60,0	90,0	60,0	90,0	60,0
Antara Hotel	4	90,0	90,0	95,0	90,0	95,0	90,0
Thunderbird Hoteles las Américas	4
Inkari	4	85,0	60,0	90,0	70,0	85,0	70,0
QP Hotels	4	90,0	65,0	90,0	65,0	90,0	65,0
Del Pilar Miraflores Hotel	4	70,0	62,0	70,0	62,0	73,0	62,0
Hotel Boulevard	4	80,0	75,0	80,0	75,0	80,0	75,0
Hoteles José Antonio	4
Hotel El Condado	4	80,0	40,0	90,0	40,0	100,0	40,0
Apart - Hotel El Condado		80,0	30,0	85,0	30,0	90,0	30,0

Fuente: elaborado por la autora

El sustento de esta alta ocupabilidad en los hoteles de 4 y 5 estrellas del distrito de Miraflores, se debe también a que el 96% de turistas de negocios se concentra en Lima, el 65% se aloja en hoteles de 4 y 5 estrellas (perfil del turista extranjero PROMPERU 2016: 37- 42). Estos datos tienen relación con los expuestos por los gerentes generales de los hoteles entrevistados, por ejemplo, en el Hotel Casa Andina Private Collection, el Hotel el Condado y QP Hotels, el 60% de sus huéspedes fueron corporativos, según datos obtenidos en las entrevistas.

En relación a la composición de sus huéspedes, el 70% fueron turistas extranjeros y 30% nacionales; siendo el costo promedio de una habitación de \$ 214,50 dólares americanos (USD) por noche; y cuyos establecimientos laboraron con 113 trabajadores como promedio tabla N° 12.

TABLA N° 12
**PROMEDIO DE COLABORADORES Y HUÉSPEDES NACIONALES
 Y EXTRANJEROS**

(PARTICIPACIÓN PORCENTUAL)

Huéspedes	%
Nacional	30%
Extranjero	70%
Colaboradores	Promedio
Promedio de trabajadores	113

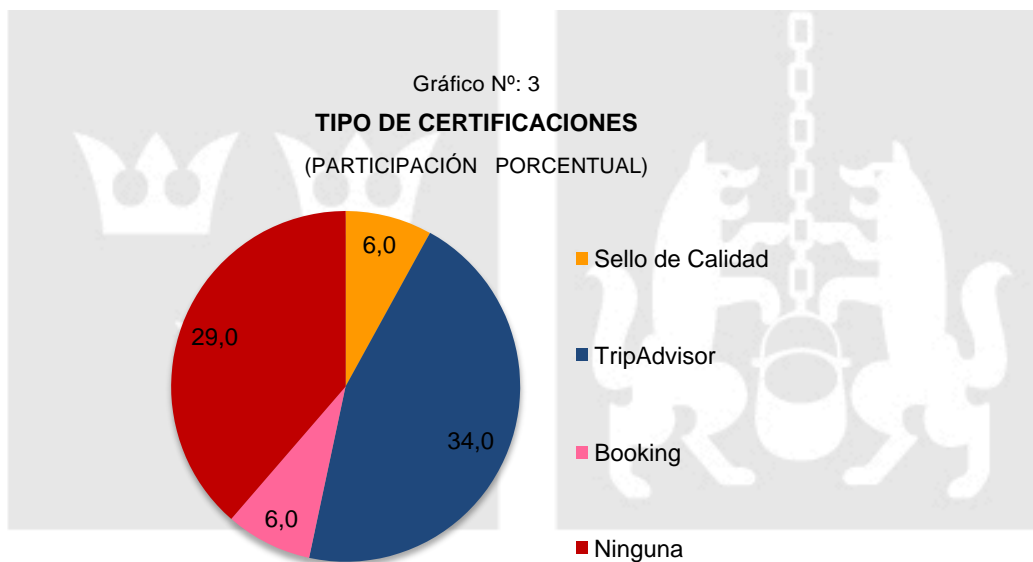
Al 100%

Fuente: elaborado por la autora

Indicadores de sostenibilidad

Ambiental

El 34% de los entrevistados comentó que cuentan con una certificación de TripAdvisor; y el 6% con una certificación en Sello de Calidad (SC), se observa, que el 29% comentó que no cuentan con ningún tipo de certificación gráfico N°3.



Fuente: elaborado por la autora

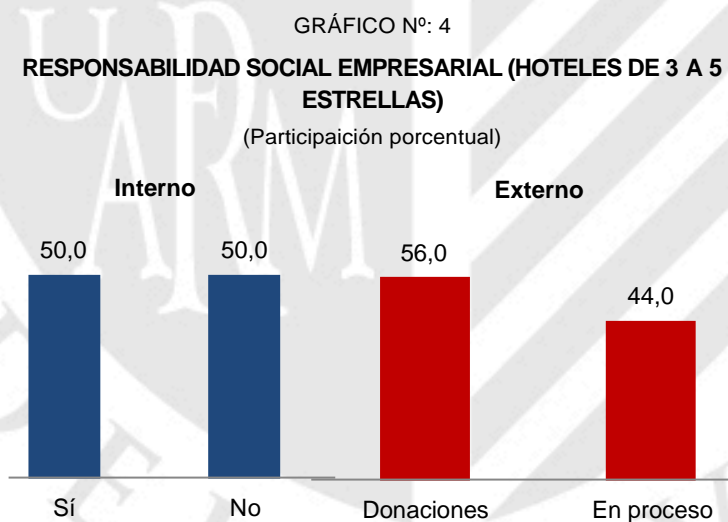
En el campo de las energías renovables, destacó, el QP Hotels de 4 estrellas, por el uso de la energía solar al contar con paneles solares propiamente dicho; y El Pardo Double Tree by Hilton, por tener un control y seguimiento de los gases de efecto invernadero que emiten. Este control permite que para el presente año 2017, se han propuesto reducir el 5% de los Gases de Efecto Invernadero (GEI), mediante el control de consumo de agua y electricidad.

Con respecto a las compras sostenibles, sobresalen los hoteles el J W Marriott Lima y Casa Andina Private Collection Miraflores, por contar con proveedores que brindan productos biodegradables y material reciclado.

Indicadores sociales

En cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en los hoteles de 4 y 5 estrellas en Miraflores, a nivel externo, el 56% comentó si ser responsable, aduciendo de qué, en la práctica brinda donaciones (colchones, uniformes de baja, productos comestibles en momento de crisis, como terremotos e inundaciones) al sector de la población más vulnerable. No obstante, el 44 % opinó no tener esa responsabilidad social.

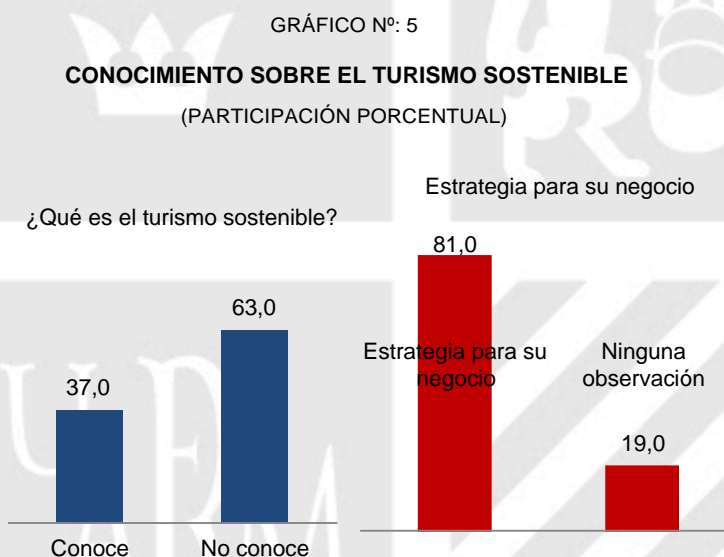
Entre los hoteles analizados destacó, el JW Marriott Lima y El Pardo by Hilton, puesto que ellos si cuentan con un área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y sus acciones se basaron en disponer de un fondo para la ayuda social, como implementación de bibliotecas en algún departamento del Perú, siembra de árboles, capacitación a estudiantes de hotelería en algunas universidades, con las cuales han suscrito convenios de colaboración gráfico N° 4).



Fuente: elaborado por la autora

Percepción de los gerentes de los hoteles respecto a la sostenibilidad del turismo

El 37% de los entrevistados comentó que sí conoce el significado de turismo sostenible, reconociendo el ambiente como el aspecto más importante que les vienen a la mente cuando se les pregunta sobre la sostenibilidad; sin embargo, el 81% comentó que el turismo sostenible es una estrategia para su negocio. Se observa que un 63% de ellos no conoce las implicancias de la sostenibilidad turística y un 19% no brindó alguna observación gráfico N° 5.



Fuente: elaborado por la autora

5.2.2 Sector turístico

Resultados generales

El 67% de los turistas (vacacionistas y de negocio) fueron de sexo masculino y el 33% de sexo femenino; la edad promedio fue de 41 años; el 35% de los turistas entrevistados viajó acompañados de familiares y / o amigos, el 35% optó por viajar solo y el 30% lo hizo en pareja; el gasto promedio realizado por los turistas fue de \$485 dólares americanos y pernoctaron 3 noches como promedio tabla N°13.

TABLA N° 13
RESULTADOS GENERALES
(PARTICIPACIÓN PORCENTUAL)

Sexo	%
Total	100,0
Masculino	67,0
Femenino	33,0
Edad promedio	41 años
Grupo de viaje	%
Total	100,0
Solo	35,0
En pareja	30,0
Familia y / o amigos	35,0
Gasto promedio	485 \$
Permanencia	3 noches

Fuente: elaborado por la autora

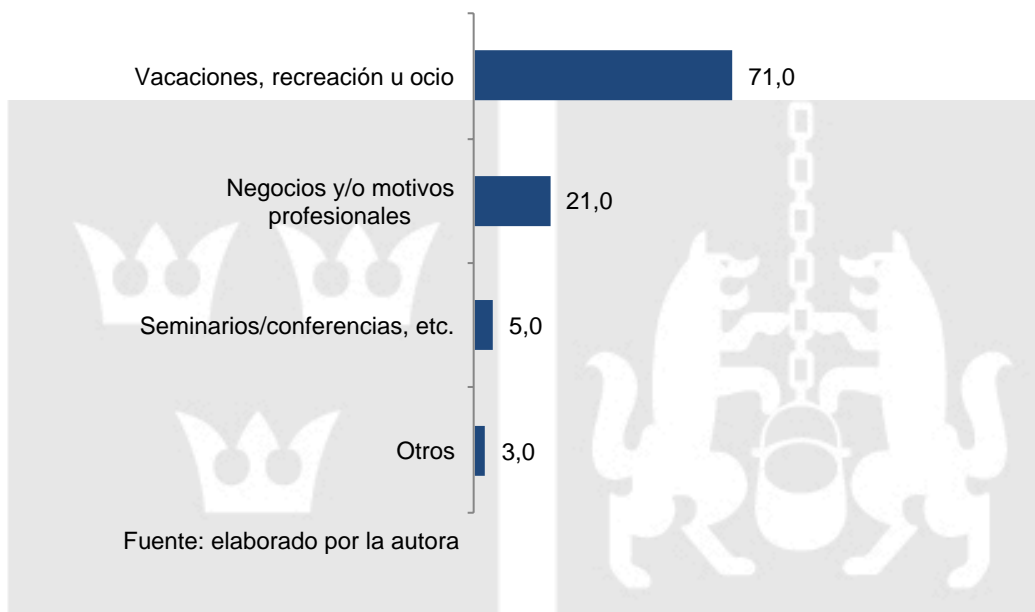
Motivo del viaje

El 71% de los turistas viajaron por motivo de vacaciones, recreación u ocio, seguido de negocios y / o motivos profesionales 21%, y el 5% viajó por seminarios / conferencias, etc. gráfico N° 6.

GRÁFICO N°: 6

PRINCIPAL MOTIVO DEL VIAJE

(PARTICIPACIÓN PORCENTUAL)



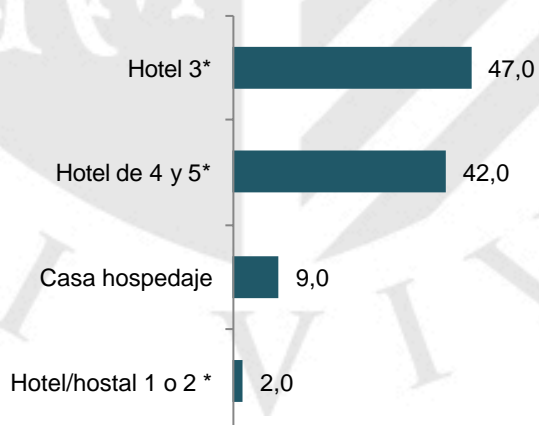
Tipo de alojamiento

El 47% de los turistas se hospedó en establecimientos de 3 estrellas; el 42% se hospedó en los hoteles de 4 y 5 estrellas, y un 9% pernoctó en casa hospedaje gráfico N°7.

Grafico N° : 7

TIPO DE ALOJAMIENTO

(PARTICIPACIÓN PORCENTUAL)



Fuente: elaborado por la autora

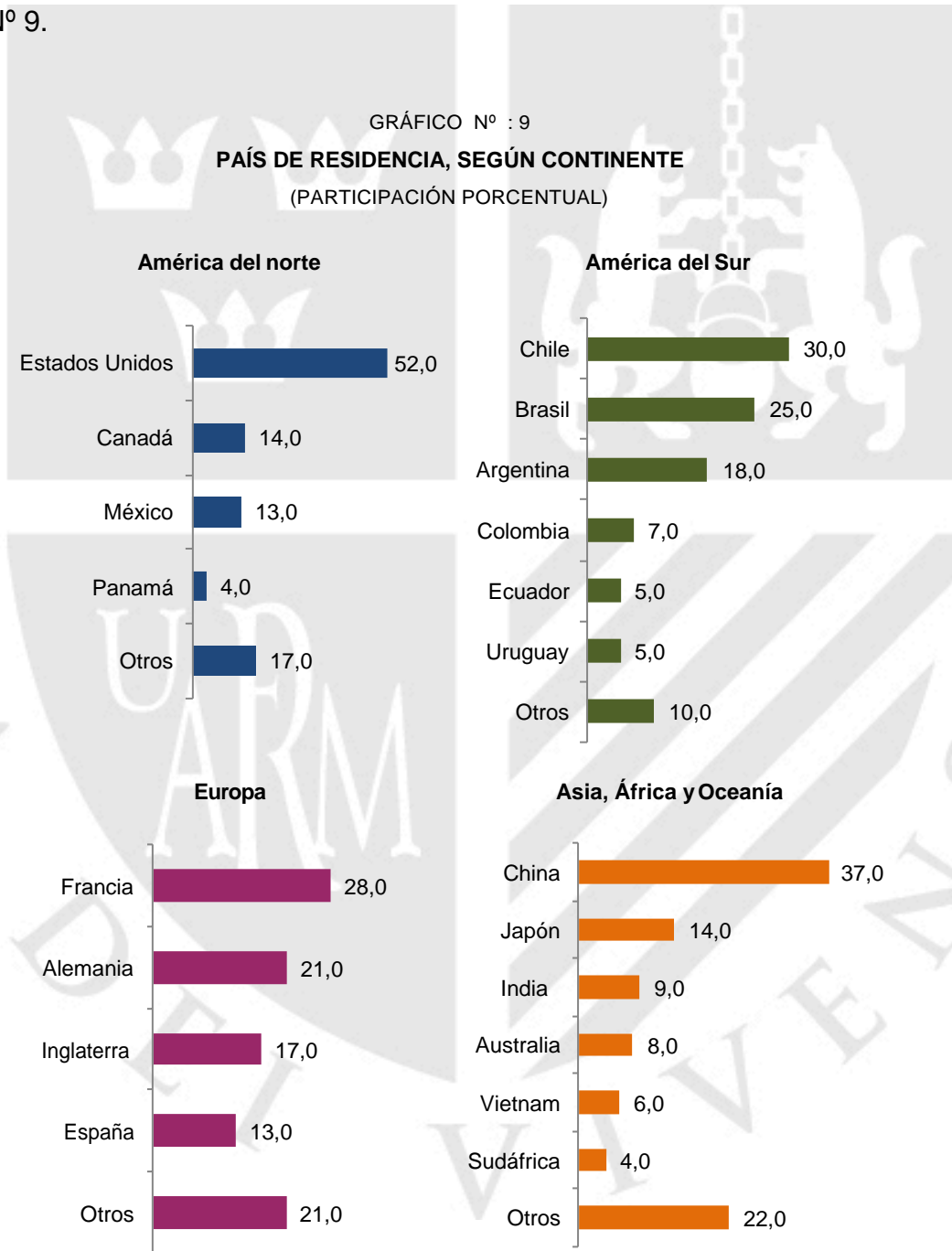
Dentro de los principales países emisores de turistas, el 15% fue de Estados Unidos, seguido del 11% de China, el 10% de Chile, el 7% de Brasil, el 7% de Francia, el 6% de Alemania, el 5% de Japón, el 5% de Argentina, el 4% de Inglaterra, el 4% de México, el 4% de Canadá y el 3% de España, tal como se muestra en el gráfico N°8.

Esta diversificación y balance entre los cinco países emisores principales, con un 40% del total, es recomendable, ya que, ante cualquier circunstancia adversa en uno de estos países, el balance general de visitantes al distrito no se debe afectar significativamente.



Fuente: elaborado por la autora

Los turistas provenientes de Sudamérica, principalmente fueron el 30% de Chile, seguido del 25% de Brasil; y los turistas que proceden de América del Norte, el 52% fue de Estados Unidos, seguido del 14% de Canadá; los turistas residentes de Europa, el 28% fueron de Francia, el 21% de Alemania; y los turistas provenientes de Asia, África y Oceanía, el 37% fue de China, el 14% fue de Japón gráfico N° 9.



Fuente: elaborado por la autora

Perfil del vacacionista

EL 61% de los turistas fueron del sexo masculino y el 39% del sexo femenino. La edad promedio de los vacacionistas fue 41 años, el 55% viajó solo y el 28% viajó acompañado de familiares y / o amigos; el gasto promedio fue de \$ 443 dólares americanos y pernoctaron en promedio 1,4 noches tabla N° 14.

TABLA N° 14
VACACIONISTA
(PARTICIPACIÓN PORCENTUAL)

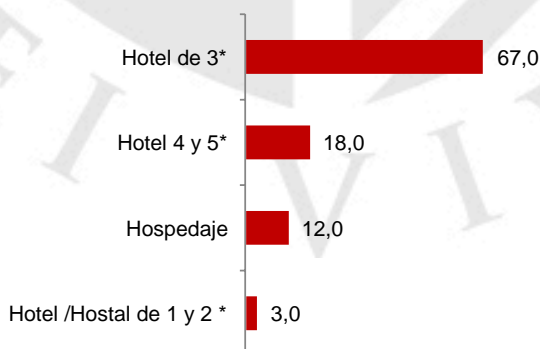
Sexo	%
Total	100,0
Masculino	61,0
Femenino	39,0
Edad promedio	41 años
Grupo de viaje	%
Total	100,0
Solo	55,0
En pareja	17,0
Familia y / o amigos	28,0
Gasto promedio	443 \$
Permanencia	1,4 noches

Fuente: elaborado por la autora

Tipo de alojamiento

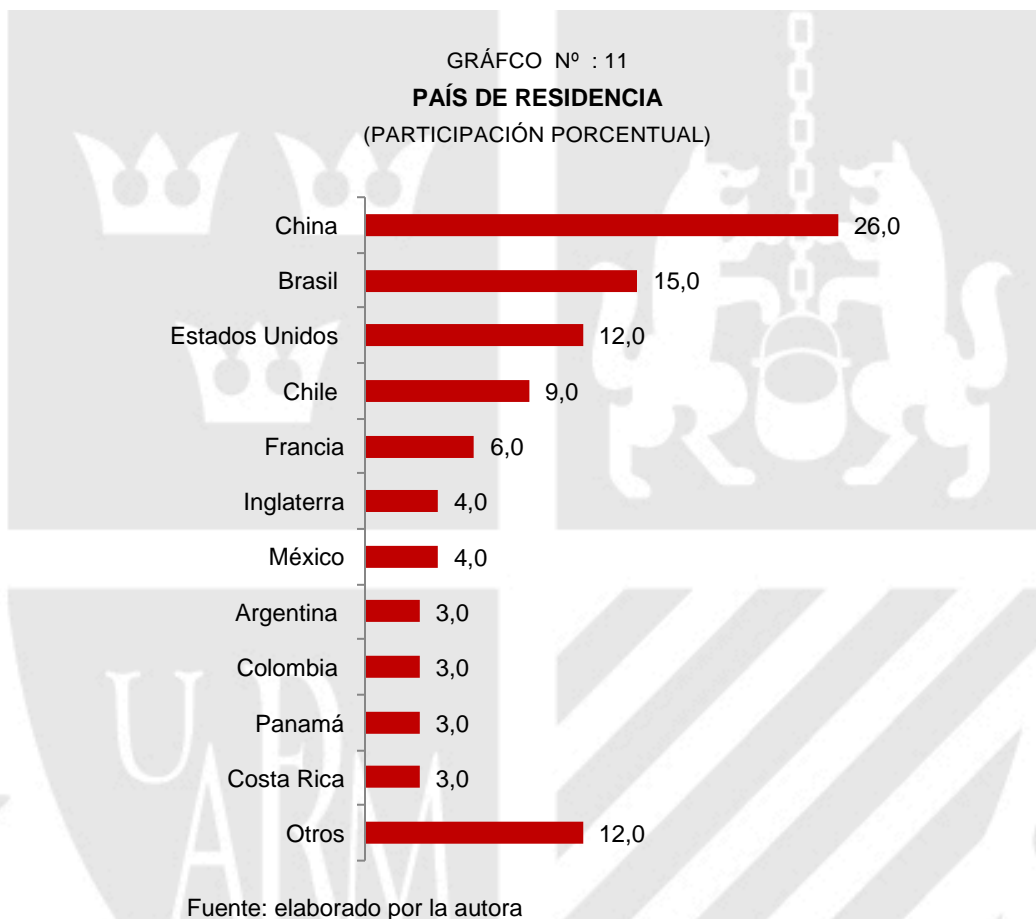
El 67% de los turistas se alojó en hoteles de 3 estrellas, seguido del 18% que optó por hospedarse en hoteles de 4 y 5 estrellas gráfico N°10.

GRÁFICO N° : 10
TIPO DE ALOJAMIENTO
(PARTICIPACIÓN PORCENTUAL)



Fuente: elaborado por la autora

Dentro de los principales países emisores de vacacionistas, el 26% fue de China, seguido del 15% de Brasil, el 12% de Estados Unidos, el 9% de Chile, el 6% de Francia, el 4% de Inglaterra, el 4% de México, el 3% de Argentina, el 3% de Colombia, el 3% de Panamá, el 3% de Costa Rica y el 12% de otros países, tal como se muestra en el gráfico N° 11.



Perfil del turista de negocio

EL 80% de los turistas fueron del sexo masculino y el 20% del sexo femenino. La edad del turista de negocio fue 43 años, el 80% viajó solo, el 10% viajó acompañado de familiares y / o amigos; el gasto promedio fue de \$ 485 dólares americanos y pernoctaron en promedio 3 noches tabla N° 15.

TABLAN° 15
TURISTA DE NEGOCIOS
(PARTICIPACIÓN PORCENTUAL)

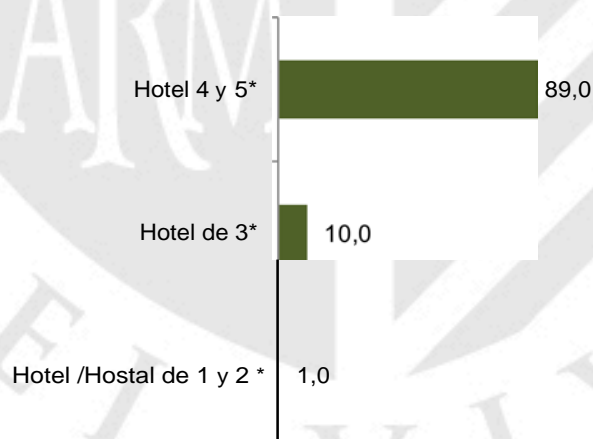
Sexo	%
Total	100,0
Masculino	80,0
Femenino	20,0
Edad promedio	43 años
Grupo de viaje	%
Total	100,0
Solo	80,0
En pareja	10,0
Familia y / o amigos	10,0
Gasto promedio	485 \$
Permanencia	3 noches

Fuente: elaborado por la autora

Tipo de alojamiento. - El 89% de los turistas se alojó en hoteles de 4 a 5 estrellas, seguido del 10% que optó por hospedarse en hoteles de 3 estrellas gráfico N°12.

GRÁFICO N° : 12

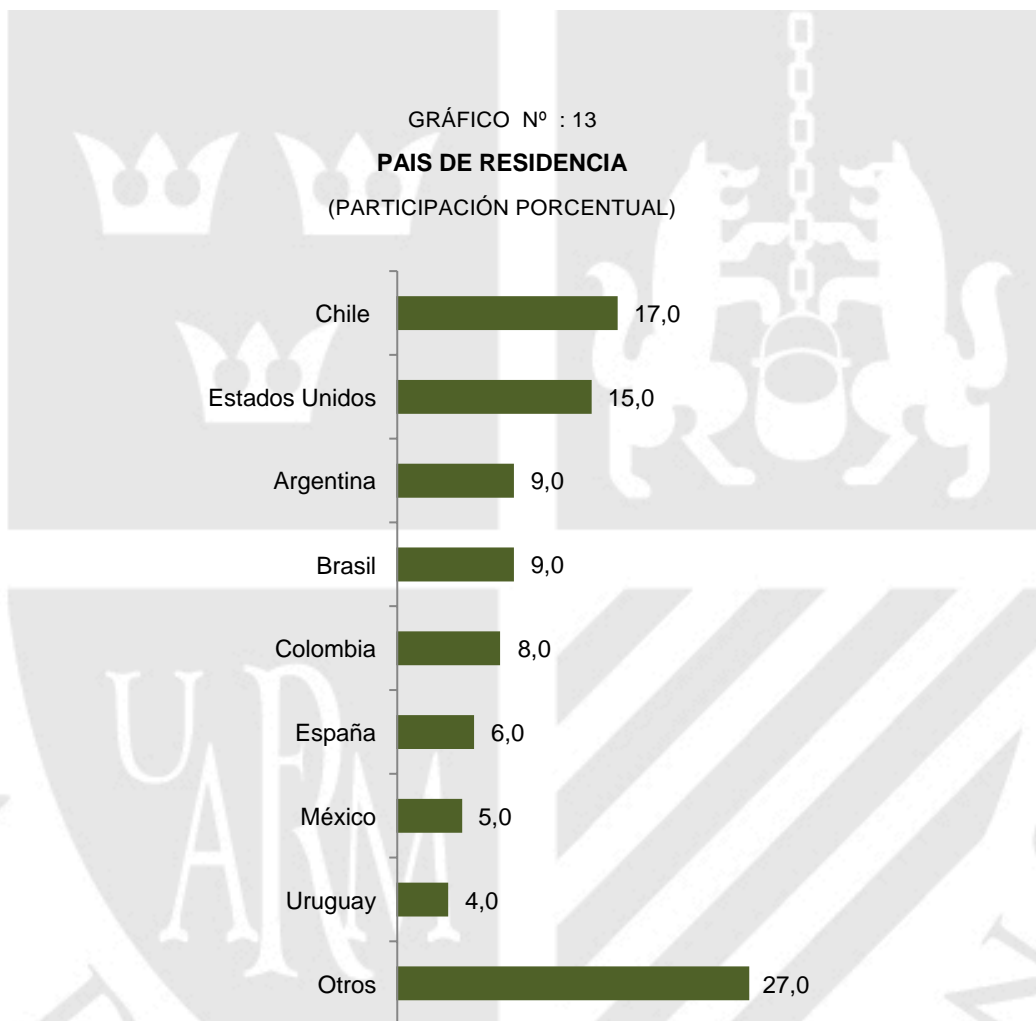
TIPO DE ALOJAMIENTO
(PARTICIPACIÓN PORCENTUAL)



Fuente: elaborado por la autora



Dentro de los principales países emisores de turistas de negocio, el 17% fue de Chile, seguido del 15% de Estados Unidos, el 9% de Argentina, el 9% de Brasil, el 8% de Colombia, el 6% de España, el 5% de México, el 4% de Uruguay y el 27% de otros países, tal como se muestra en el gráfico N° 13.



Fuente: elaborado por la autora

Percepción de los turistas

El 69 % de los turistas entrevistados comentó que la calidad del servicio turístico que recibieron fue “buena”; el 74% de los entrevistados consideró que la conservación de las áreas verdes es alta; y el 84% calificó la belleza del paisaje como alta tabla N° 16.

Tabla N° : 16

PERCEPCIÓN: SOBRE LOS SERVICIOS, ÁREAS VERDES, PAISAJE

Servicios	%	Conservación de las áreas verdes	%	Belleza del paisaje	%
Total	100,0	Total	100,0	Total	100,0
Buena	69,0	Alta	74,0	Alta	84,0
Regular	27,0	Medio	21,0	Medio	11,0
Malo	4,0	Bajo	5,0	Bajo	5,0

Fuente: elaborado por la autora

En cuanto a la seguridad en el distrito, el 81% lo calificó como buena, el 76% manifestó que la calidad de la información de turismo fue “buena”; y el 37% manifestó conocer sobre el turismo sostenible, refiriéndose al tema ambiental como reciclajes, conservar los recursos naturales, limpieza de las ciudades; en el ámbito económico hicieron mención en un desarrollo local entre empresas y ciudadanos; y en el campo social comentaron un crecimiento de empleos preferentemente para los ciudadanos locales tabla N° 17.

Tabla N° : 17

PERCEPCIÓN: SOBRE LA SEGURIDAD, INFORMACIÓN TURÍSTICA, ¿QUÉ ES EL TURISMO SOSTENIBLE?

Seguridad	%	Información turística	%	¿Qué es el turismo sostenible?	%
Total	100,0	Total	100,0	Total	100,0
Muy buena	16,0	Muy buena	16,0	Sí	37,0
Buena	81,0	Buena	76,0	No	63,0
Regular	3,0	Regular	7,0		
Mala	...	Mala	1,0		

Fuente: elaborado por la autora

5.2.3 Sector gastronómico (restaurantes)

En el campo gastronómico se encontró que, la Municipalidad de Miraflores otorga certificaciones de saludables y eco eficientes a los restaurantes. Durante el año 2015, el 22,6% de los restaurantes adquirió una certificación saludable, el 6,4% obtuvo un certificado eco eficiente; y el 9,1% participó del Programa “Basura que no es Basura”⁴⁴. Se observa que existe una baja participación por parte de los restaurantes en involucrarse con los programas ambientales de la Municipalidad, a pesar del auge de este sector en el país y su tan estrecho vínculo con el crecimiento turístico tabla N° 18.

TABLA N°: 18
RESTAURANTES SALUDABLES Y ECOEFICIENTES
(PARTICIPACIÓN PORCENTUAL)

Restaurantes	2013		2014		2015	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	300	100,0	300	100,0	328	100,0
Restaurantes saludables	73	24,3	81	27,0	75	22,9
Restaurantes ecoeficientes	20,0	...	21	6,4
Restaurantes activos en el BQB*	30	9,1

* BQB: Basura que no es Basura

Fuente: elaborado por la autora

⁴⁴ Basura que no es Basura

Historia.- En junio de 2011 se lanzó el plan piloto de Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Inorgánicos (RSRSI) en la zona seis de Miraflores, el cual tuvo una duración de un año. Se logró sensibilizar al 6% de la población del distrito, contar con la participación de más de 2 500 vecinos y recuperar aproximadamente 100 toneladas de material reciclable.

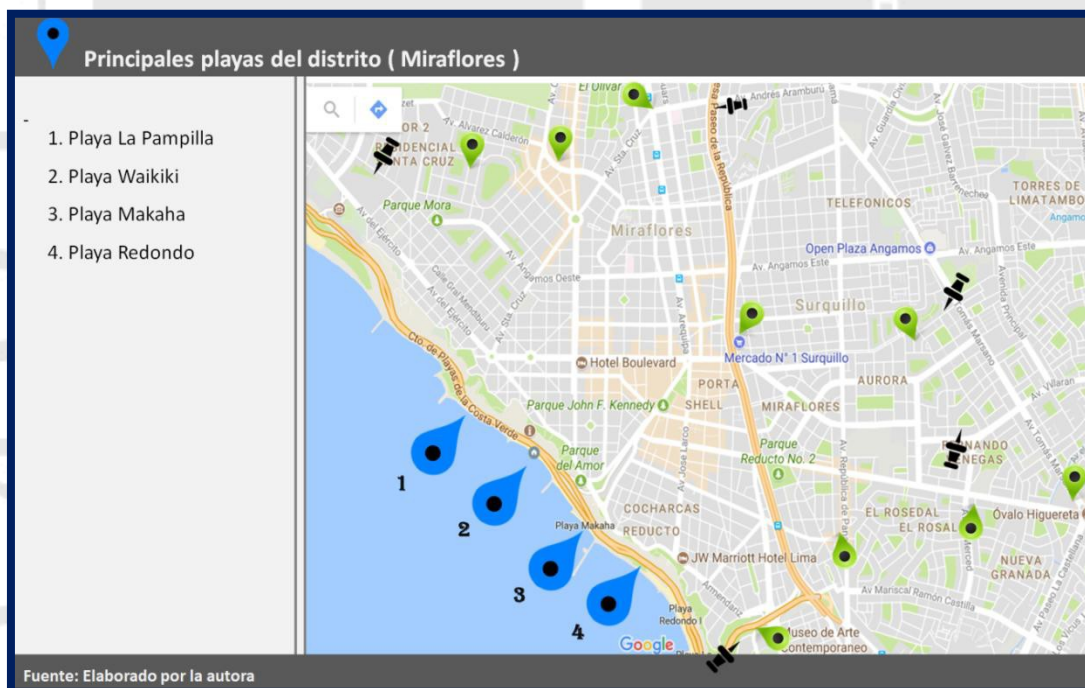
Objetivo.- El programa tiene por objetivo mejorar la calidad de vida de toda la comunidad mirafloresina en base al fomento de una cultura de compromiso ambiental, con una correcta disposición de los residuos sólidos, reduciendo su impacto y promoviendo su reciclaje.
Fuente: Municipalidad de Miraflores, 2017.

5.2.4 Sector de turismo de Playa

Como se aprecia en la figura N° 3, el distrito Miraflores comparte una importante parte de su territorio con la zona litoral del Océano Pacífico.

Figura N° 3

Principales playas de Miraflores



En el campo de los residuos sólidos

Las cuatro playas, Pampilla, Waikiki, Makaha y Redondo, cuentan con tachos de recojo de basura de forma clasificada o selectiva para el reciclaje. Se observó que las playas estuvieron limpias y no había residuos peligrosos visibles.

En el campo de la seguridad y servicios

Se observó poca señalización e información de las características de la playa como oleaje, corriente de retorno, pendiente de la playa, áreas y situaciones de riesgo, ante la presencia de marea roja (excepto la bandera azul y verde); se observó la inexistencia de acceso y servicios adecuados para personas con discapacidad; no obstante, sí hubo un mapa con señalización con los teléfonos de emergencia.

Se contempló que la calidad de la arena, del agua y de los servicios fue “buena”, las cuatro playas contaban con bandera azul y solo dos (Waikiki y Makaha) contaban con bandera verde. Entre los servicios que brinda la playa están, restaurantes, clubes y kioscos en la orilla de las playas, tal como lo recoge la tabla N° 19.

Tabla N°: 19

OBSERVACIÓN PARTICIPANTE DE LAS PRINCIPALES PLAYAS (25/03/2017 de 10: 00 a.m. a 2: p.m.)

Playas	Playas Saludable			Bandera azul	Bandera verde	SS.HH.	Existencia de kioscos	Restaurantes	Existencia de Tachos de basura
	Calidad de la arena	Calidad del agua	Calidad de los servicios						
Pampilla	Buena	Buena	Buena	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Waikiki	Buena	Buena	Buena	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Makaha	Buena	Buena	Buena	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Redondo	Buena	Buena	Buena	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: elaborado por la autora

En el ámbito de educación ambiental

Entre las principales campañas ambientales se encontró⁴⁵:

- **“Rompiendo cemento para crear vida”** (La Asociación para la Niñez y su Ambiente (ANIA), con el apoyo de la Municipalidad de Miraflores intervino en el Colegio N° 7003 Manuel Fernando Bonilla, con el objetivo de impulsar iniciativas que habilitan espacios saludables (implementación de nuevas áreas verdes), además de orientar a niñas, niños y jóvenes para convertirlos en agentes de cambio para el desarrollo sostenible).
- **Campaña reeduca océanos 2016 “Yo juego limpio en la playa”** (Evento impulsado por el Ministerio del Ambiente que se realizó en la playa La Estrella, con el objetivo de fortalecer las capacidades de gestión y comunicación ambiental de los municipios marino-costeros, así como sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia del adecuado manejo de residuos sólidos, con énfasis en el uso de plástico y poliestireno en las playas).
- **“Agua bus”** (Actividad realizada en el marco de la Semana del Agua, promovida por la Autoridad Nacional del Agua (ANA), que consistió en la intervención del espacio público (parque Intihuatana), con un bus educativo itinerante denominado “Agua bus”, dentro del cual se explicaba, de manera lúdica, las principales fuentes de agua que tiene el país, así como medidas que se deben tener en cuenta para su cuidado).

⁴⁵ Cfr. Memoria Anual de la Municipalidad de Miraflores, 2015: 34 - 36

Asimismo, entre las características principales observadas en las playas mencionadas fue, la seguridad que se calificó como “muy buena”, debido a la presencia de agentes del orden como serenazgo. En la playa Makaha se observaron aproximadamente 300 veraneantes y deportistas de surf; el ancho de la costa es aproximadamente de 50 metros; el promedio del área libre es de 25 a 30 metros; y las playas se caracterizan por ser artificiales, tal como se expresa en la tabla N° 20.

TABLA N°: 20

OBSERVACIÓN PARTICIPANTE DE LAS PRINCIPALES PLAYAS (25/03/2017 de 10: 00 a.m. a 2: p.m.)

Playas	Presencia de veraneantes y deportistas	Ancho de la costa	Promedio del área libre	Señalización entre los límites de las playas	Playa artificial	Seguridad
Pampilla	30	50 m	25 - 30 m	No	Sí	Muy buena
Waikiki	200	50 m	26 - 30 m	No	Sí	Muy buena
Makaha	300	50 m	27 - 30 m	No	Sí	Muy buena
Redondo	200	50 m	28 - 30 m	No	Sí	Muy buena

Fuente: elaborado por la autora

5.2.5 Sector cultural (museos)

En lo que corresponde a la administración y oferta de los museos, son gestionados por la Municipalidad de Miraflores, por el Ministerio de Cultura y los privados. Aquellos que son administrados por el Estado tienen una tarifa entre S/. 5 y S/.6 que son recaudados para los gastos menores, puesto que la institución es financiada por la Municipalidad; mientras que el ingreso al museo privado tiene una tarifa de S/. 50 soles.

El personal que trabaja como guías, está integrado por historiadores del arte, comunicadores, artistas plásticos y guías oficiales de turismo (Tabla 21).

El museo que cuenta con mayor número de trabajadores es la Huaca Pucllana con 50 colaboradores; entre sus colecciones destaca la historia, arqueología y textilera.

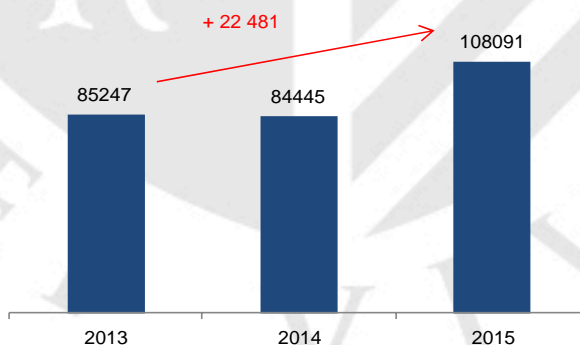
TABLA N°: 21
MUSEOS: ADMINISTRACIÓN / OFERTA

Museos	Administración / Oferta					
	Gestión	Tarifa	Nº de guías	Profesión de los Guías	Nº de trabajadores	Tipo de las colecciones
Museo de Sitio Huaca Pucllana	Autosostenible	S/. 12	10	Guía oficial de turismo	50	Arqueología e historia
Casa Museo Ricardo Palma	Municipalidad de Miraflores	S/. 6	1	Administrador	3	Historia
Museo Andrés Avelino Cáceres	Municipalidad de Miraflores	S/. 5	1	Historiador del Arte	1	Historia
Museo Amano	Privado	S/. 50	2	Comunicador, Artista Plástico	10	Textil

Fuente: elaborado por la autora

Los museos tienen muy en claro qué, en cuanto a la sostenibilidad económica, es indispensable lograr el interés de los turistas, visitantes, estudiantes, familias, e investigadores, a partir de mejorar la oferta museos y las actividades de extensión. Tal es el caso del Museo de Sitio Huaca Pucllana, que hace más de cuarenta años empezó con la gestión del museo, financiado en sus inicios por la Municipalidad de Miraflores; y hace diez años ha logrado posicionarse como autosostenible. Este posicionamiento se debe a la tarifa de ingreso y al concesionamiento del restaurante⁴⁶. A este museo durante el año 2015 ingresaron 108 091 visitantes, mientras que, en el año 2012 llegaron 85 247 visitantes. Se observa que al año 2015 recibió más de 22 841 visitantes respecto al 2013 gráfico N°14.

GRÁFICO N° : 14
MUSEOS: ARRIBO DE VISITANTES AL MUSEO DE SITIOS HUACA PUCLLANA, 2013-2015
 (Miles de visitantes)



Fuente: elaborado por la autora

⁴⁶ Información obtenida en la entrevista directa con la directora del museo, Isabel Flores el 24/03/2017

En lo que corresponde a la sostenibilidad en el turismo cultural, se puede observar que dos museos se mercadean con las principales agencias de viajes del Perú. Estos son el Museo de Sitio Huaca Pucllana y el Museo Amano, que han logrado posicionarse en el mercado turístico nacional e internacional, a través de los paquetes turísticos que venden las a agencias de viajes; mientras que los museos, Ricardo Palma y Raúl Porras Barrenechea tienen un públicolocal, puesto que son museos que se encuentran en un proceso de crecimiento del propio flujo; y sus principales visitantes son estudiantes de secundaria, universitarios y familias.

En relación a la gestión del museo con la comunidad, destaca el museo Amano, puesto que cuenta con un programa educativo y tienen relación con el currículo escolar. Durante el año 2015, realizaron talleres con los estudiantes del colegio San Silvestre, con el objetivo de sensibilizar y educar a los alumnos en el conocimiento de la valoración de las técnicas textiles de las culturas precolombinas. Esto es positivo, porque posiciona al museo con un interés de involucramiento con su entorno local, los datos se muestran la tabla N° 22.

TABLA N°: 22
MUSEOS: TURISMO CULTURAL Y GESTIÓN DEL MUSEO CON LA COMUNIDAD

Museos	Turismo cultural			Gestión con la comunidad			
	Mercadeo con las agencias locales	Conoce el museo el perfil del turista cultural	Idioma del folleto	Tiene el museo un programa educativo	Se articula con el currículo escolar	Tiene el museo un programa dirigido a una población vulnerable	La población participa de las actividades de los museos
Museo de Sitio Huaca Pucllana	Sí	En proceso	Castellano, inglés, francés	Sí	Sí	En proceso	Sí
Casa Museo Ricardo Palma	No	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Museo Raúl Porras Barrenechea	No	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Museo Amano	Sí	En proceso	Inglés y japonés	Sí	Sí	En proceso	Sí

Fuente: elaborado por la autora

En el campo de la preservación, los museos Huaca Pucllana y Amano, cuentan con dos formas de preservar sus reliquias, a nivel interno y externo. En cuanto al primero, los museos conservan o preservan sus objetos mediante el propio diseño que corresponde a una adecuada infraestructura museológica. Mientras que, en relación a la preservación externa, el museo Amano, brindó servicios de limpieza curativa, conservación curativa y asesoría para almacenamiento.

En el tema de la investigación, destaca el museo de sitio Huaca Pucllana, por contar con más de veinte investigaciones durante los años 2013 al 2015. En el

ámbito de la comunicación, los museos utilizaron principalmente las redes sociales, las páginas web, prensa escrita (El Comercio, La República) y revistas culturales de la Municipalidad de Miraflores como se contempla en la tabla N° 23.

Tabla N°: 23

MUSEOS: PRESERVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y COMUNICACIÓN

Museos	Preservación	Investigación		Comunicación		
	Servicios de restauración de objetos	Número de investigaciones 2013-2015	Participa la comunidad en las investigaciones temáticas	Ha realizado estudios sobre el perfil de sus visitantes	Medios y campañas de comunicación	Se evalúa la satisfacción del visitante
Museo de Sitio Huaca Pucllana	Sí	10	Sí	En proceso	Prensa escrita, Tv y redes sociales	Sí
Casa Museo Ricardo Palma	En proceso	8	En proceso	En proceso	En la revista cultural de la MM	En proceso
Museo Raúl Porras Barrenechea	En proceso	...	En proceso	En proceso	Redes sociales	En proceso
Museo Amano	Sí	4	Sí	En proceso	Redes sociales	Sí

Fuente: elaborado por la autora

En cuanto a la inclusión social, aún los museos no han adoptado elementos museográficos para personas con discapacidad visual y auditiva (excepto la Huaca Pucllana, que tiene el sistema de lectura braille); en la mayoría de los casos estudiados la infraestructura museológica no se adapta para las personas con discapacidad sensoriales y motoras tales como: accesos y baños con características especiales, señalización o puertas grandes.

Teniendo en cuenta la información levantada para todos los museos estudiados, se ha realizado una calificación de estos con una puntuación del 1 al 5; donde 1 es nada sostenible, 2 poco sostenible, 3 con cierto grado de sostenibilidad, 4 sostenible y 5 muy sostenible.

De acuerdo a este criterio, el Museo de Sitio Huaca Pucllana presenta una calificación de 3, con cierto grado de sostenibilidad, siendo el de mayor puntaje en torno a la sostenibilidad; mientras que el museo Amano obtuvo una calificación de 2, poco sostenible y la casa Ricardo Palma y Raúl Porras Barrenechea registraron una calificación de, 1 nada sostenible; tal cual lo muestra la tabla 24.

TABLA N°: 24
GRADO DE SOSTENIBILIDAD DE LOS MUSEOS EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5 (dónde 1 es nada sostenible, 2 poco sostenible, 3 con cierto grado de sostenibilidad, 4 sostenible y 5 muy sostenible)

Museos	Promedio general	Adm / oferta	Gestión con la comunidad	Preservación	Investigación	Comunicación	Inclusión	Turismo cultural	Ambiente
Promedio	1,8	2,5	1,8	2,0	2,0	1,8	1,5	1,5	1,5
Museo de Sitio Huaca Pucllana	2,9	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0
Casa Museo Ricardo Palma	1,1	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Museo Raúl Porras Barrenechea	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Museo Amano	2,3	4,0	2,0	3,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0

Fuente: elaborado por la autora

Entre los museos estudiados en temas de Administración / oferta destacaron el Museo de Sitios Huaca Pucllana y el Museo Amano con un promedio de 4, según la escala significa sostenible, posicionándose como una gestión eficiente entre sus principales funciones museológicas que es la propia administración.

En el tema de gestión con la comunidad, todos los museos obtuvieron una calificación de 2, lo cual quiere decir que no superan el promedio mínimo de la escala de la sostenibilidad o poco sostenible.

En relación a los otros aspectos de la gestión sostenible de los museos (preservación, investigación, comunicación, inclusión, turismo cultural y ambiente) el índice promedio fue de 2, lo que indica que se ubica en una escala por debajo del promedio mínimo esperado en la escala de la sostenibilidad o poco sostenible.

5.3 Evaluación de la aplicación de indicadores de sostenibilidad en el distrito de Miraflores

A partir de los principales resultados que fueron trabajados, en los cinco sectores estudiados con anterioridad, en temas relacionados a la sostenibilidad, los mismos que estuvieron reflejados su enfoque en (hoteles de 4 y 5 estrellas, turismo, restaurantes, turismo de playas y museos).

Todo ese proceso ha permitido dilucidar objetivamente una serie de datos como resultado a la propia investigación, es así como encontramos en el sector hotelero que la ocupabilidad alcanzó un 87,1% durante el año 2015, con un crecimiento de 3,9% respecto al año 2013, en un orden cualitativo de proyección demandada y su efecto colateral el servicio.

En cuanto a temas que están relacionados a las certificaciones, el 34% de los hoteles estudiados obtuvo un certificado de TripAdvisor; en un tema que refiere a la otorgación de certificaciones, dónde la ubicación en su posición, está por debajo del estándar de lo que ya viene sugerido por la Organización Mundial del Turismo – OMT (2005: 240), dónde se establece los lineamientos que indica, que toda empresa turística debe de contar con los ISO 14000, HACCP, o sus equivalentes referenciales nacionales.

Por ejemplo, en relación al uso de energías renovables dentro del estudio, se encontró que solo un hotel cuenta con dicho elemento complementario puesto en uso, aún los gerentes generales no incorporan dentro de la cadena de valor; hicieron el comentario que el uso de energías limpias no se encuentra dentro de sus planes, por un tema que meramente se escapa del enfoque presupuestal o simplemente, porque se escapa de todo orden conceptual reflejado con su uso; a su vez es preciso mencionar que las compras de productos biodegradables de algunos hoteles ya lo tienen en práctica, pero aún está por debajo de lo esperado o en la simplicidad de la palabra, por debajo del estándar requerido, el mismo que refleja solo 43,8%, los mismos que hacen efectivo su uso a través de las compras de productos biodegradables.

En ese orden de acciones e inacciones, que reflejen el sello presencial de la sostenibilidad, cabe destacar qué, impone de sobremanera en la cultura del buen servicio hotelero, la integración, que según el análisis desarrollado, no asocia a niveles de integración plena, pero dónde la intensidad de unos pocos denota que al menos hay prácticas cualitativas representativas y a su vez referenciales, donde la diferencia sirva de ejemplo como componente de enlace a otros agentes corporativos y con ello sean conscientes de la necesidad del cambio enfocado a la propia sostenibilidad con una visión holística.

En la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se refleja su nivel porcentual en un 56% de los entrevistados, los mismos que comentaron su predisposición de ser responsables, alegando razones que la sustentan con la puesta en práctica de donaciones (colchones, uniformes de baja, productos comestibles en momento de crisis como terremotos e inundaciones), dirigiendo así su objetivo a sectores poblacionales más vulnerable. No obstante, el 44 % opinó no tener esa responsabilidad social como política aplicada acumulativamente, a través de su servicio, como complemento indirecto.

Cabe destacar qué, si es cierto los entrevistados aludieron ser responsables socialmente, aún se encuentra distante su práctica plena, de lo que en si significa una Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que pudiera desprender en esencia su práctica con la propia acción sugerida organizacionalmente de ser el caso, dónde una serie de variables en favor de los interesados indirectos o llamado asociación responsable indirecta, otorgue el compromiso como eje catalizador institucional, estimulador de procesos puestos al servicio filantrópico o humanista, dentro de una sistema, dónde a veces la deshumanización desnaturaliza la propia esencia y dónde el compromiso de su propio acto socialmente responsable, sea emulado por otros muchos agentes socialmente desprendidos, asignando así la contribución y distinción per se, como factor desprendido consustancialmente a la propia moralidad.

Se resalta que, el 37% de los entrevistados comentaron que sí conoce el significado de turismo sostenible, el mismo que engloba su conceptualización, que parte su iniciación de conocimiento o relación directa al ambiente propiamente dicho y la protección que se derive del mismo, como asociando que el concepto como tal, engloba su fin principal y único, relacionado directamente a la propia sostenibilidad; sin embargo, el 81% comentó que el turismo sostenible es una estrategia para su negocio.

Se observa que, el turismo sostenible es utilizado por los elementos claves (directivos de hoteles), como componente importante puesto en agenda, para la aplicación como plan de marketing, pero su constante objetivo práctico, no se aplica como parte de una gestión efectiva desde la oferta o como incorporación asociativa al propio plan con visión integradora, de acuerdo a las exigencias que la propia sostenibilidad la respalde por su razón de ser, defina a través de hechos factibles al nivel y con la proporción que amerite.

En relación a los turistas, el 37% manifestó conocer sobre el turismo sostenible, refiriéndose al tema ambiental, con el mismo efecto resultante como la anterior conclusión puesto entre líneas y donde los temas aludidos, están relacionados al reciclaje, la conservación de los recursos naturales, la limpieza de las ciudades; a su vez, en el ámbito económico hicieron mención, en la importancia del desarrollo localmente, asociando a las empresas y ciudadanos como determinación conjunta; en el plano social, donde la misma acción determinante, refleja un crecimiento de los empleos preferentemente asignado para los ciudadanos locales.

Cada vez más el turista tiene conocimiento sobre las implicancias de la sostenibilidad y su conocimiento pragmático o práctico colateral, como efecto secundario, como lo refleja un estudio realizado por Twenergy “Conociendo al internauta afín al Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible”, donde se muestra claro como afirmación, que el 55% suele no solo informarse sobre turismo sostenible, sino que tanto, puede contribuir con su intervención de forma directa o indirectamente al propio fin (gestión sostenible), he ahí su poder de elección en la prestación de un servicio y la exigencia solicitada a los prestadores de servicios,

para que las acciones de intervención sean más amigables, responsables o en pro de la propia sostenibilidad.

En el campo gastronómico se debe reconocer la iniciativa de la Municipalidad de Miraflores, porque la gestión efectiva en esa línea, permite otorgar por parte de la misma institución, las certificaciones saludables y eco eficientes a los restaurantes; valor agregado de motivación constante para una gestión efectiva y remarcado con la distinción a la excelencia responsable, complementario al servicio.

Durante el año 2015, el 22,6% de los restaurantes adquirió una certificación saludable, el 6,4% obtuvo un certificado eco eficiente; y el 9,1% participó del “Programa basura que no es basura”, gestionado por la Municipalidad de Miraflores. No obstante, los datos muestran que aún falta mayor participación por parte del sector privado en involucrarse en temas de sostenibilidad, detalle que ha de mejorar significativamente por ser este, uno de los principales destinos a nivel distrital, que es visitado por los turistas; y por concentrar a un número de agentes involucrados a la dinámica constante en el propio Sistema Integral del sector Turismo (SIT).

En relación al turismo de playa, se ha desarrollado una buena gestión de los residuos sólidos en las playas que fueron de estudio, las mismas que abarcan delimitados a su propio territorio y extendido en la costa litoral al distrito. Por otro lado, la seguridad, los servicios y las campañas de educación ambiental tomarán el camino de gestión a un nivel cualitativo y diferencial comparativamente.

Eso permite otorgar un juicio de valor favorable de avance, reflejo significativo de un plan con intención de mejoramiento continuo; sin embargo, cabe resaltar qué, aún falta por desarrollar temas que deberán estar puestos en agenda por la autoridad competente, los cuales según el proceso de esta investigación, deberán estar centralizados en los siguientes temas : calidad de la arena, calidad del agua de mar, información y señalización, infraestructura, para así poder estar considerado dicho destino, como una de las playas con manejo sostenible integral , partiendo desde lo más elemental en la gestión, para un futuro mediato deseado, dónde el manejo de las variables que refleje el contraste, que la sostenibilidad

busque en el ámbito definido y así tengan los resultados planificados y gestionados con eficiencia, eficacia y efectividad, como visión de alcance.

Finalmente, el avance de la sostenibilidad de los museos y las principales funciones museológicas se destacaron, gracias a la información sólida recabada en el museo de sitio (Huaca Pucllana), obteniendo un promedio general de 2,9 en la escala de la sostenibilidad (1 al 5; donde 1 es nada sostenible, 2 poco sostenible, 3 con cierto grado de sostenibilidad, 4 sostenible y 5 muy sostenible), detalle que le favorece por la sostenibilidad, la experiencia y el presupuesto particular o privado, lo que le permite un eficiente manejo sostenido a través de sus prácticas, el mismo que parte desde la línea de la propia investigación en proceso, restauración y otros. No obstante, el museo Amano destacó en dos funciones museológicas eficientes: administración / oferta, obteniendo así una sostenibilidad de grado 4 y en la función de preservación, obteniendo una sostenibilidad de grado 3, los mismos que reflejan cierto grado de sostenibilidad en sus propias prácticas.

Como conclusión de la evaluación integral en su proceso, se definiría que se parte de inicio del propio desconocimiento, en torno a la propia investigación, para luego tomar el rumbo al desarrollo del propio conocimiento, que su proceso implicó en sí. Estableciendo la sostenibilidad como gestión de alcance, a través de la evaluación del distrito de Miraflores.

Cabe destacar que la integración de cada uno de los elementos de estudio permitieron, como se mencionó, el conocimiento sujeto a la propia gestión de estudio (la investigación), ello ha permitido determinar, las acciones desarrolladas desde los ángulos analizados y trabajados; involucrando así a instituciones orientadas en diverso grado y compromiso a la sostenibilidad; desde luego insertado por ser un destino turístico con características propias y por su naturaleza al servicio de los propios turistas.

CONCLUSIONES

- ❑ En la presente investigación se integraron un conjunto de indicadores, que parten de las mejores prácticas de la industria turística en América Latina, con los criterios de la Organización Mundial de Turismo (OMT) y la experiencia peruana en su normativa, permitieron realizar una valoración del grado de sostenibilidad del producto turístico en el distrito de Miraflores (Lima).
- ❑ Entre los indicadores aplicados resaltan: el desenvolvimiento económico, abalado por una alta tasa de ocupabilidad hotelera durante casi todo el año y el arraigo de la culinaria peruana, como objeto también de atracción turística, a partir del establecimiento y desarrollo de un importante grupo de restaurantes de alto reconocimiento nacional e internacionalmente.
- ❑ En el sector hotelero, solo en contados casos, se realizan trabajos conscientes y sistemáticos, relacionados con el logro de la sostenibilidad a partir de un desarrollo armónico y concertado a través de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE); y el empleo de tecnologías limpias, como las energías renovables y el reciclaje.
- ❑ Destacan entre los países emisores de turistas en el ámbito internacional, Estados Unidos, China y en Sudamérica, Chile y Brasil, siendo apreciable el incremento del turismo de negocio, enfocado a los hoteles de 4 y 5 estrellas, con una estadía promedio de tres noches y un gasto alrededor de los 485 dólares americanos (USD) por turista. En sentido general, el turista que visita Miraflores, expresa sentirse satisfecho con los servicios en un 69 %, de igual forma aprecian el nivel de seguridad ciudadana.

- ❑ El sector cultural, representado fundamentalmente por la red de museos, el museo de sitio Huaca Pucllana, ha incorporado en su gestión elementos y prácticas que permitan su sostenibilidad económica, social y ambiental, detalle no cristalizado aún en la otra parte de la red de estudio de los museos, ejecutado en su proceso de análisis (investigación).
- ❑ En el sector de turismo de sol y playas, se aprecia un buen trabajo en aspectos tales como, manejo selectivo y ordenado de los residuos sólidos, limpieza y habilitación de la zona de baño, así como un buen grado de seguridad y señalización informativa, como la utilización de la categorización de banderas azul y verde en sus playas. Aún no se avanza en cuanto al acceso para personas discapacitadas.
- ❑ En el territorio, la municipalidad y otras organizaciones tales como: Autoridad Nacional del Agua (ANA) y el Ministerio de Ambiente (MINAM) han venido desarrollando campañas que contribuyen a la educación y formación ambiental de la población fundamentalmente estudiantes y visitantes, entre las que destacan “rompiendo cemento para crear vida”, “Campaña reeduca océanos 2016” y “Yo juego limpio en la playa”.
- ❑ Miraflores constituye en la actualidad el distrito de mayor desarrollo del turismo en la ciudad de Lima; hay hoteles, restaurantes, museos y zonas de playa, donde se vienen incorporando elementos de sostenibilidad en sus actividades cotidianas, en sentido general detallado en el estudio, se afirma que aún se encuentra en proceso, para convertirse en una actividad turística con rastros integrados y visibles sosteniblemente.

RECOMENDACIONES

- ❑ Se sugiere trabajar en temas de sostenibilidad para mantener y seguir creciendo en el mercado turístico y de tal manera lograr el objetivo propuesto por el gobierno del Perú, no solo en relación al número de turistas en nuestro país, sino también como objetivo local y con ellos asignar, no solo un mayor flujo de turistas, sino de parte de la oferta, una variada gestión enfocada a la sostenibilidad.
- ❑ Desarrollar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dirigido al sector turístico.
- ❑ Seguir trabajando en temas de involucramiento con la comunidad; gestionar programas educativos para primaria y secundaria, que sirvan como complemento de su conocimiento; desarrollar programas para personas vulnerables, y demostrar en qué consiste sus buenas prácticas ambientales.
- ❑ Se sugiere a los responsables de las instituciones de servicios turísticos (hoteles y restaurantes) del distrito de Miraflores, tomar conciencia y tomar mayor acto participativo, en los programas ambientales gestionado por la Municipalidad de Miraflores.
- ❑ Se recomienda seguir trabajando en los otros criterios ambientalmente sostenibles con la incorporación de nuevos índices, relacionados con la calidad del agua del mar, infraestructura, biodiversidad, información general sobre las playas, turismo, señalización, con el fin de lograr un trabajo completo y pueda aportar para que el distrito de Miraflores y posterior a ello se consiga una certificación de ciudad sostenible.

Referencias bibliográficas

Libros

- **Ascanio Guevara, Alfredo** (2012). *Estadísticas del turismo*. Bogotá, Colombia.
- **Ascanio Guevara, Alfredo** (2012). *Economía del turismo*. Bogotá, Colombia.
- **Ascencio Ugarte, Félix** (2005). *Turismo sostenible en el Perú*. Lima, Perú: Universitaria.
- **Acerenza, Miguel Ángel** (1995). *Administración del Turismo*. México D.F., México: Trillas.
- **Acerenza, Miguel Ángel** (1995). *Desarrollo Sostenible y gestión del turismo*. México D.F., México: Trillas.
- **Arao Sapiro e Idalberto Chiavenato** (2010). *Planeación Estratégica*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- **Arbaiza Fermini, Lydia** (2015). *Cómo elaborar un plan de negocio*. Lima, Perú: ESAN.
- **Arbaiza Fermini, Lydia** (2015) *Administración y organización*. Lima, Perú: ESAN.
- **Arellano Cueva, Rolando** (2005). *Los estilos de vida en el Perú*. Lima, Perú: Arellano.
- **Cárdenas Tabares, Fabio** (2006). *Proyectos turísticos, localización e inversión*. México D.F., México: Trillas.
- **Drummond, Helga** (2001) *Curso de gestión empresarial*. Lima, Perú: UPC.
- **Elarke Josep** (2005) *Destinos turísticos de éxito. Diseño, creación, gestión y marketing*. Madrid, España: Pirámide.

- **Hiernaux-Nicolas, Daniel** (2002). *Imaginarios y turismo sostenible*. San José, Costa Rica: FLACSO.
- **Kotler, Philip** (2011). *Innovar para ganar*. Barcelona: España: Urano.
- **León Rafo** (2009) *Guía de la región Lima*. Perú: Planeta.
- **Lickoris, Leonard J, Jenkin, Carson L.** (1997). *Una introducción al turismo*. Madrid, España: SINSTESIS.
- **Meyer Krumholz, Daniel** (200). *Turismo y desarrollo sostenible*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- **Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Perú** (2008). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje*. Lima, Perú: Autor.
- **Morfin Herrera, María del Carmen** (2010). *Administración del tiempo libre*. México D.F., México: Trillas.
- **Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Perú** (2008). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje*. Lima: MINCETUR.
- **Naciones Unidas y la OMT** (2001). *Código ético Mundial para el Turismo*, Chile.
- **Naciones Unidas y la Organización Mundial de Turismo** (2001). *Código ético Mundial para el Turismo*. Santiago, Chile: Autor.
- **OMT** (1997). *Lo que todo gestor turístico debe saber*. Madrid: OMT.
- **Organización Mundial del Turismo** (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos, guía práctica*. Madrid: Fundación Santander Hispano.
- **Organización Mundial del Turismo** (2005). *Lo que todo gestor turístico debe saber. Guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible*. Madrid: Fundación Santander Hispano.
- **Organización Mundial de Turismo** (1997). *Lo que todo gestor turístico debe saber*. Madrid, España: Autor.

- **Organización Mundial del Turismo** (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos, guía práctica*. Madrid, España: Autor.
- **Organización Mundial del Turismo** (2005). *Indicadores de sostenibilidad para destinos turísticos*. Madrid, España: Autor.
- **Pérez de las Heras, Mónica** (2004). *Manual del turismo sostenible: cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. Madrid, España: Mundi-Prensa.
- **Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la Organización Mundial de Turismo** (2007). *Por un turismo más sostenible. Guía para responsables político*. Madrid, España: Autor.
- **PNUMA Y OMT** (2006). *Por un turismo más sostenible. Guía para responsables políticos*.
- **Ramirez Cavassa, César** (2006). *Marketing turístico*. México D.F. México:Trillas.
- **Regalado Pezúa, Otto** (2010). *La Planificación Estratégica sostenible en turismo*. Lima, Perú: ESAN.
- **Rendón Puertas, María Luisa** (2006). *El municipio y el desarrollo turístico local*. Lima, Perú: EDIGAFRASA.
- **Rendón Puertas, María Luisa** (2006). *El modelo de Administración Turística Local*. Lima, Perú: EDIGAFRASA.
- **Sapag Chan, Nassir** (2011). *Proyectos de inversión, formulación e inversión*. Santiago, Chile: Pearso.
- **Secretaría de Turismo, México** (2008). *Manual de indicadores. Programa "Pueblos Mágicos"*. México D.F., México: Autor.
- **Sosa de la Cruz, Clifor Daniel** (2000) *Los servicios turísticos, cualidades y medición*. Lima, Perú: San Marcos.
- **Sosa de la Cruz, Clifor Daniel** (2000) *Cómo elaborar un proyecto de inversión turística*. Lima, Perú: San Marcos.

- **Universidad de San Martín de Porres** (2000). *Perú: Turismo en el nuevo milenio*. Lima, Perú: Autor.
- **Universidad San Ignacio de Loyola** (2012). *Manual del consultor en turismo*. Lima, Perú: Autor.
- **Urry John** (2004) *La mirada del turista*. Lima, Perú: San Martín de Porres.
- **Villena Lescano, Carlos** (2014). *Marketing turístico*. Lima, Perú: Madcorp.
- **Villena Lescano, Carlos** (2012). *Planificación Turística*. Lima, Perú: Madcorp
- **Veyret, Ivette. Pech, Pierre** (1995). *El hombre y el medio ambiente*. Buenos Aires, Argentina: Docencia.
- **Velázquez Fernández. Dr. Ángel R. Rey Córdova Lic. Nérida G.** (1999). *Metodología de la Investigación*. Lima, Perú: San Marcos.

Páginas Electrónicas

- **Arribas Herguedas, Fernando** (2007). *La idea de desarrollo sostenible* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: http://www.ficad.org/lecturas/adicional_uno_unidad_tres_gads.pdf
- **Artaraz M.** (2002.) *Revista de ecología y medio ambiente. Bosques suelo, y agua: explorando sus interacciones* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://www.revistaecosistemas.net/index.php/ecosistemas>
- **Achkar Dr. Marcel** (2005). *Indicadores de sustentabilidad* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA03/semana2/Indicadores_de_sostenibilidad.pdf
- **Barrado Timón Diego A.** (2004). *El concepto de destino turístico. Una aproximación geográfico- territorial* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://estadísticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag45-68-91963.pdf>

- **Calderón Vásquez, Francisco José** (2016). *Sostenibilidad y planificación: ejes del desarrollo turístico sostenible* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20506/1/Planificacion_gestion_sostenible_desarrollo_turistico_sostenible.pdf
- **Center for Ecotourism and Sustainable Development** (2006). *Una guía simple para la certificación del turismo y el ecoturismo* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf
- **Conferencia mundial del turismo sostenible** (1995). *Carta del turismo sostenible* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://www.turismo-sostenible.org/docs/Carta-del-Turismo-Sostenible.pdf>
- **Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERU** (2014). *Perfil del vacacionista* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://media.peru.info/IMPP/2014/Perfil-Turista-Extranjero/Perfil-del-Turista-Extranjero-2014.pdf>
- **Gallopin, Gilberto** (2003). *Sostenibilidad y desarrollo sostenible, un enfoque sistémico* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120_es.pdf
- **Gudynas Eduardo** (2004). *Una mirada histórica al desarrollo sostenible* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://www.otrodesarrollo.com/desarrollosostenible/GudynasEcoDesSostenibleCap3.pdf>
- **Gudynas Eduardo** (2008). *Ética y desarrollo sostenible, frente al debate internacional* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://observatoriодоagronegocio.com.br/page41/files/ZahGudyEticaDesaSoZ08.pdf>
- **Huaca Pucllana, Miraflores - Lima** (2016): *Información histórica* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://huacapucllanamiraflores.pe/el-cementerio-wari-800-1000-d-c/>
- **Ibáñez Reyna y Ángeles Manuel** (2007). *Un análisis de la aplicación del sistema de indicadores de sustentabilidad en el municipio de playas de Rosarito, B.C. México* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: http://www.fec-chiapas.com.mx/sistema/biblioteca_digital/indicadores-de-sustentabilidad-turistica-en-mexico.pdf

- **Mara Mazaro, Rosana y Varzin, Giovanni** (2008). *Modelos de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v12n3/09.pdf>

- **Melara, Gladys J.** (2009). *El turismo en la lógica de la sostenibilidad* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://www.eumed.net/rev/delos/05/gjm.pdf>.

- **Martínez Moreno, Omaira y Ruiz Andrade, José Gabriel** (2007). *Un análisis de la aplicación del sistema de indicadores de sustentabilidad en el municipio de playas de Rosarito, B.C. México* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n12/art01.pdf>

- **Ministerio de Comercio, E industria y Turismo, Colombia** (2008). *Sistema de indicadores de competitividad para el turismo colombiano* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/una_propuesta_en_la_perspectiva_de_la_competitividad_sistemica.pdf

- **Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Perú** (2016). *Conceptos fundamentales del Turismo* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf

- **Ministerio de Comercio Exterior y Turismo PENTUR 2012 - 2025.** *Plan Estratégico Nacional del Turismo* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://ww2.mincetur.gob.pe/O2016.pdf>

- **Ministerio de Industria, energía y Turismo- Colombia** (2014). *Foro Internacional sobre Desarrollo Sostenible del Turismo e Innovación* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/informe_sobre_sostenibilidad_turistica_es.pdf

- **Ministerio del Ambiente, Perú** (2015). *Orientaciones básicas sobre el ordenamiento Territorial en el Perú* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: http://www.aptae.pe/archivos_up/0105-orientaciones-basicas-sobre-ordenamiento-territorial-en-el-per-minam.pdf

- **Radio Programas del Perú (RPP)** (2 de julio de 2016). *El Perú fue elegido como mejor destino culinario de Sudamérica* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://rpp.pe/gastronomia/actualidad/el-peru-fue-elegido-como-mejor-destino-culinario-de-sudamerica-2016-noticia-976033>

- **Rojas Marcos, Carlos Alberto** (1997). *Desarrollo Sostenible, una visión crítica desde el Perú*. CEPIS publicaciones [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://www.bvsde.paho.org>.
- **Sancho, Amparo** (2009). *Turismo y desarrollo local* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: www.eumed.net/rev/delos/05
- **Sancho Pérez, Amparo y García Mesanat, Gregorio** (2006). *¿Qué indica un indicador? Análisis comparativo en los destinos turísticos* [en línea]. Recuperado el 07 de julio de 2017: <http://www.uv.es/~garciagr/pdf/ESADE2006.pdf>



Glosario técnico

Turismo sostenible: “Aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida” (OMT: 1992).

Ambiente: Conjunto de elementos que interactúan entre sí. Entorno en el cual opera una empresa; natural o artificial. Incluye toda la comunidad viva y los elementos que la soportan: agua, aire, tierra, etc. y sus interacciones.

Educación ambiental: “La educación ambiental es el proceso que tiene como propósito educar en el enfoque ambiental para favorecer una conciencia ambiental en cualquier ámbito humano, para generar una preocupación que se transforme en un compromiso para hacer algo por el ambiente, demandando así una acción, tanto individual como colectiva, en cualquier escala” (Aldo Guzmán Ramos, Profesor Univ. Nacional del Centro. Bs. Aires).

Residuo sólido: Todo elemento subproducto de una actividad que carece de valor comercial y se encuentra en estado sólido (no líquido, ni gaseoso). Representa un riesgo para la vida y los recursos naturales debido a su interacción con éstos. Existen principalmente 3 tipos de residuos sólidos: orgánicos, inorgánicos y peligrosos.

Actividad económica: Es la producción de bienes y servicios. Abarca toda la producción del mercado y algunos tipos de producción de no-mercado (administración pública e instituciones privadas sin fines de lucro), incluyendo la producción y elaboración de productos primarios para autoconsumo, la construcción por cuenta propia y otras producciones de activos fijos, para uso propio. Excluye las actividades no remuneradas, como las tareas domésticas no retribuidas y los servicios voluntarios a la comunidad.

Excursionista (Visitante del día): Persona que viaja a un lugar diferente de su entorno habitual, no pernocta en el lugar visitado (el mismo día regresa a su lugar de residencia), y viaja por motivos diferentes al de residencia o al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

Flujo turístico: Movimiento de turistas por tierra, mar o aire a un destino turístico.

Paquete turístico: Producto que se comercializa de forma única y que contiene dos o más servicios de carácter turístico (por ejemplo, alojamiento y transporte), por el que se abona un precio, dentro del cual el consumidor no es capaz de establecer un precio individual para cada servicio que se le presta.

Permanencia: Es la estancia de los turistas en el lugar visitado, medido en número de noches.

Pernoctación: Cada una de las noches que un viajero permanece en un establecimiento de alojamiento colectivo, casas de familiares, casas de amigos, segundas viviendas, etc.

Recurso turístico: Son los recursos naturales, culturales, el folklore, las realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y los acontecimientos programados que posee una determinada área geográfica, con un potencial que podría captar el interés de los visitantes.

Turista: Visitante que viaja a un lugar diferente de su entorno habitual, pernocta en el lugar visitado por lo menos una noche y no más de 12 meses, y viaja por motivos diferentes al de residencia o al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

Turismo: Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, visita a parientes y amigos, negocios y motivos profesionales, salud, ecológicos, culturales y otros motivos. La finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad remunerada.

Viaje: Se considera viaje a los desplazamientos fuera del entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos. Se excluyen de esta definición aquellos viajes realizados por personas para las que viajar es parte de su trabajo cotidiano.

Visitante: Toda persona que viaja fuera de su entorno habitual por un período no mayor de 12 meses, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado. Los visitantes se clasifican en turistas y excursionistas.

Destino turístico: Es un espacio físico (ámbito) en el que el visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo y atracciones y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en el día. Tiene unos límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado.

Indicador: Miden la existencia de dificultad o la gravedad de las ya conocidas, indicios de situaciones o problemas por venir, medidas del riesgo y de la necesidad potencial de acción, y medios para identificar y evaluar los resultados de nuestras acciones.

Museo Sostenible: Es toda institución que realiza actividades de investigación, preservación, comunicación y reactivación del patrimonio a través de una moderna gestión museológica, adecuada a los requerimientos de su entorno; y que, con el fin de generar un desarrollo local sostenible y beneficios para el museo, lleva a cabo conjuntamente con miembros de las comunidades, proyectos y actividades de preservación activa ejerciendo un usufructo responsable de los recursos patrimoniales.

Anexos



Anexo 1

ENCUESTA PARA LOS TURISTAS							
Estudio: "Adaptación de indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos urbanos, estudio de caso: distrito de Miraflores, Lima".							
1 Datos de control						Fecha:...../...../.....	
¿Qué edad tiene?						<input type="text"/>	
Sexo		Masculino <input type="text"/>		Femenino <input type="text"/>		Otro <input type="text"/>	
2 País de procedencia <input type="text"/>							
3 ¿Cuál fue el motivo principal de su viaje?				4 ¿Viaja usted acompañado?			
Vacaciones, recreación u ocio				Si... <input type="text"/>			
Visitas a familiares y/o amigos				No... <input type="text"/>			
Educación y/o entrenamiento				Familia <input type="text"/>			
Tratamiento en salud y cuidados médicos				Amigos <input type="text"/>			
Motivos religiosos, peregrinaciones							
Negocios y/o motivos profesionales (no remunerados en el lugar visitado)							
Trabajo o negocios (remunerados en el lugar visitado)							
Seminarios, conferencias, etc.							
Compras							
5 ¿Cuántas noches estará en Miraflores?							
6 ¿Dónde se ha hospedado?							
Hotel*		<input type="text"/>		Hotel2*		<input type="text"/>	
Hostal1*		<input type="text"/>		Hostal2*		<input type="text"/>	
Casa Hospedaje		<input type="text"/>		Hotel3*		<input type="text"/>	
		<input type="text"/>		Hotel4*		<input type="text"/>	
		<input type="text"/>		Hostal3*		<input type="text"/>	
		<input type="text"/>		Hostal4*		<input type="text"/>	
		<input type="text"/>		Hotel5*		<input type="text"/>	
7 Medios de transporte utilizado				8 ¿Cómo organizó su viajes?			
Taxi <input type="text"/>				Por cuenta propia <input type="text"/>			
Auto de agencia <input type="text"/>				Agencia de viaje: <input type="text"/>			
Bus <input type="text"/>				Solo city tours <input type="text"/>			
				Sólo circuito local <input type="text"/>			
				Sólo pasaje <input type="text"/>			
				S/..... USD.....			
9 ¿Cuál fue el gasto aproximado de su visita?							
Número de personas que lo acompañan <input type="text"/>							
10 ¿Cuál fue la calidad y los precios de los servicios?							
Servicios	Calidad de los servicios (Marcar X)				Precio de los servicios		
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Alto	Medio	Bajo
Hospedaje							
Restaurante							
Agencias de viaje							
Transporte							
Museos							
Huaca Pucllana							
Parques							
Centros nocturnos							
Compras							
11 Indique su valoración de las condiciones ambientales							
				Alta	Medio	Baja	
Nivel de contaminación atmosférica							
Nivel de contaminación por ruido							
Nivel de conservación de las áreas verdes							
Belleza del paisaje							
12 ¿Cómo valora usted la seguridad ciudadana?							
Muy buena <input type="text"/>		Buena <input type="text"/>		Regular <input type="text"/>		Mala <input type="text"/>	
13 ¿Cómo usted valora la información turística que recibe?							
Muy buena <input type="text"/>		Buena <input type="text"/>		Regular <input type="text"/>		Mala <input type="text"/>	
14 ¿Considera usted apropiado la cantidad de áreas verdes?							
Sí <input type="text"/>				No <input type="text"/>			
15 ¿Conoce usted a qué se llama Turismo Sostenible?							
Sí <input type="text"/>				No <input type="text"/>			
16 Observaciones							

Anexo 2

ENCUESTA PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Estudio: "Adaptación de indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos urbanos, estudio de caso: distrito de Miraflores, Lima".

1 Datos del establecimiento Fecha: .../.../.....

Razón Social	RUC
Nombre Comercial	Teléf.
Dirección	Responsable

2 ¿Cuál es la clase y categoría de su establecimiento?

Hotel*****	Hotel****	Hotel***	Hotel**	Hotel*
Hostal***	Hostal**	Hostal*		

Casa Hospedaje

3 Capacidad Ofertada (habitaciones disponibles).

Habitaciones Disponibles (promedio anual)					
2013		2014		2015	
t*. alta	t. baja	t. alta	t. baja	t. alta	t. baja

* t: temporada

4 Ocupabilidad Hotelera

Habitaciones Ocupadas (promedio anual)					
2013		2014		2015	
t. alta	t. baja	t. alta	t. baja	t. alta	t. baja

5 ¿Total de huéspedes nacionales y extranjeros que arribaron a su establecimiento?

Total de huéspedes					
2013		2014		2015	
N	E	N	E	N	E

6 ¿Número promedio de trabajadores en su establecimiento?

Número de trabajadores		
2013	2014	2015

7 ¿Cuál es el rango de las tarifas del hotel?

Tipo de habitación	2013	2014	2015
Suite presidencial			
Ejecutiva			
Matrimonial			
Simple			
Doble			
Triple			

8 ¿Qué meses componen las temporadas de alta y baja?

Alta	
Baja	

9 ¿Cuenta con certificaciones el establecimiento y en qué año lo obtuvo?

Tipo de certificaciones	Anterior	2013	2014	2015	Certificadora
Certificación sostenible					
ISO 9 000					
ISO 14 000					
Otro (especifique)					

10 ¿Utilizan energías renovables? ¿Cuáles? y ¿en qué año la comenzó a utilizar?

Energía	Anterior	2013	2014	2015
Solar				
Eólica				
Geotérmica				
Otro				

11 ¿Cuentan con un sistema de seguimiento y control de:

	Anterior	2013	2014	2015
Consumo de energía				
Consumo de agua				
Volumen reciclado de desechos				
Calidad del aire, agua, piscina.				
Educación ambiental para los				

12 ¿Cuenta con un sistema de medición para las emisiones de gases de efecto invernadero?

Si No

Mencionar: ¿Desde qué año lo aplica?

13 ¿La sostenibilidad turística es relevante en la estrategia de su negocio?

Si No

¿Por qué?

14 ¿Cuál es su percepción respecto a la seguridad en el distrito?

Muy buena Buena Regular Mala

Estudio: "Adaptación de indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos urbanos, estudio de caso: distrito de Miraflores, Lima".

CONTINUACIÓN

15 Mencione si cuenta con apoyo Institucional en temas de Sostenibilidad Turística: Marcar X

Institución	X	Qué tipo de apoyo
MINCETUR		
MINISTERIO DEL		
PROMPERU		
MUNICIPALIDAD DE		
Otro (especifique)		

16 Vinculación con otras organizaciones

Trabajo en conjunto con Organizaciones/Instituciones:	Vinculo		¿Cuál?
	sí	no	
Locales			
Regionales			
Nacionales			
Internacionales			
Otro (especifique)			

17 ¿Hacen uso compras sostenibles? (material reciclado, biodegradables, manipulación adecuada para las sustancias peligrosas)

Sí No Tipo de compra:

18 ¿Brinda capacitaciones en temas de sostenibilidad a sus colaboradores?

Sí No

19 Informa a sus huéspedes sobre las prácticas sostenibles?

Sí No

20 ¿Conoce usted a qué se llama Turismo Sostenible y su principios fundamentales?

Sí
No

21 Observaciones

Anexo 3

ENCUESTA PARA LOS MUSEOS			
Estudio: “Adaptación de indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos urbanos, estudio de caso: distrito de Miraflores, Lima”.			
Museo:	Fecha:...../...../.....		
Encargado:			
Cargo:			
Tiempo en el cargo:			
1 Administración / oferta			
1,1 Tarifa:			
1,2 ¿Cómo se financia el museo?			
1,3 Número de guías:			
1,4 Grado y profesión de los guías:			
1,5 Guías certificados			
1,6 Número de trabajadores			
1,7 Número de guiados al año 2013,2014, 2015			
1,8 ¿Cuenta con colección permanente?	Si	No	
1,9 Tipo:	Si	No	
2 Tiene un registro de la colección	Si	No	
2,1 Estado de la conservación	Exc e le nte	B ue no	R e gula r M a lo
2,2 Cuenta con póliza de seguro	Si	No	
2,3 Cuenta con un Plan de Conservación	Si	No	
2,4 Brinda servicios alimenticios	Si	No	
2,5 Concesionada o por la institucion			
2,6 Venta de arte	Si	No	
¿En qué consiste?			
2,8 ¿Qué tipo de actividades realizan?			
3 Turismo cultural y ambiental			
¿El museo tiene ofertas culturales para el turismo y las	Si	No	
3,1 mercadea con las agencias locales?			
¿En qué consiste?			
Conoce el museo si el turista que visita la región tiene interés	Si	No	
3,2 en el patrimonio cultural y natural, y cuáles son los recursos			
patrimoniales y los sitios que se visitan?			
3,3 Tiene folletos ¿en qué idiomas?	Si	No	
4 Comunidad			
4,1 ¿Cuenta el Museo con voluntarios?	Si	No	
4,2 Cuentan con un programa educativo	Si	No	
4,3 Se trabajó con algún enfoque pedagógico:	Si	No	
¿Cuál?-----			
4,4 ¿Se articula al currículo escolar?	Si	No	
4,5 Tienen algún programa dirigido a una población vulnerable	Si	No	
¿En qué consiste?			
4,6 Realizan talleres	Si	No	
¿En qué consiste?			

5 Preservación5,1 Ofrece el museo servicios de restauración de objetos Si No

¿En qué consiste?

5,2 El museo cuenta con un perfil del visitante (interés en el patrimonio cultural y de dónde los visitan) Si No

¿En qué consiste?

5,3 Existe algún patrimonio que el museo considere que debe participar en su puesta en valor Si No

¿En qué consiste?

6 Investigación6,1 Tiene el museo la posibilidad de realizar inventario de recursos patrimoniales en la región, con el fin de crear ofertas culturales de turismo Si No

¿En qué consiste?

6,2 Existe participación de la comunidad en el museo para complementar las investigaciones temáticas Si No

¿En qué consiste?

6,3 Número de investigaciones al año 2013,2014,2015

6,4 Brinda servicios para investigadores Si No

¿En qué consiste?

7 Comunicación7,1 Tiene el museo una estrategia de relaciones públicas Si No

¿En qué consiste?

7,2 El turista que visita el museo encuentra información de la región Si No

¿En qué consiste?

7,3 Conoce el museo si hay personas de la comunidad que cuente con información en relación al museo Si No

¿En qué consiste?

7,4 Cuáles son los medios y campañas de comunicación:

7,5 Número de visitantes anuales 2013, 2014, 2015

7,6 Cuentan con aplicación móvil Si No

¿En qué consiste?

7,8 Se registra el número de visitantes Si No

7,9 Cuál son los meses de mayor visitantes ¿Por qué cree?

7,1 Se evalúa la satisfacción del visitante Si No

CONTINUACIÓN

8 Reactivación

- 8,1 En las actividades de interpretación existe interés de integrar propuestas para la reactivación de conocimientos y prácticas
- | | |
|----|----|
| Si | No |
|----|----|

¿En qué consiste?

--

- 8,2 Considera el museo que su participación de ofertas culturales para el turismo posibilitará la mercantilización de la cultura
- | | |
|----|----|
| Si | No |
|----|----|

¿En qué consiste?

--

- 8,3 Las personas estarían interesados en participar en proyectos para ofrecer sus servicios a través del museo
- | | |
|----|----|
| Si | No |
|----|----|

¿En qué consiste?

--

9 Inclusión

- 9,1 Cuenta con elementos museográficos adaptados a personas con discapacidad visual y auditiva
- | | |
|----|----|
| Si | No |
|----|----|

- 9,2 Existe señalética externa que permite identificar el museo
- | | |
|----|----|
| Si | No |
|----|----|

- 9,3 La puerta del ingreso al local está al nivel de la vereda o cuenta con una rampa o elevador de acceso
- | | |
|----|----|
| Si | No |
|----|----|

- 9,4 Existen baños adaptados para personas con discapacidad, con puerta grande, señalización y barras
- | | |
|----|----|
| Si | No |
|----|----|

- 9,5 Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad
- | | |
|----|----|
| Si | No |
|----|----|

10 Observaciones

--

Anexo 4

Compendio del resultado de los indicadores estudiados en el distrito de Miraflores.

I. INSTITUCIONAL	
MINCETUR ante los hoteles de 4 y 5 *	Participación porcentual (%)
Participación del MINCETUR	25%
No participa el MINCETUR	75%
Total	100%
Municipalidad de Miraflores ante los hoteles de 4 y 5 *	Participación porcentual (%)
Participación de la Municipalidad de Miraflores	81%
No participa la Municipalidad de Miraflores	19%
Total	100%
PROMPERU ante los hoteles de 4 y 5 *	Participación porcentual (%)
Participación del PROMPERU	0%
No participa el PROMPERU	100%
Total	100%
Otros (CANATUR, SHP, CENFOTUR) ante los hoteles de 4 y 5 *	Participación porcentual (%)
Participación de otras instituciones (CANATUR, CENFOTUR, SHP)	25%
No participan otras instituciones	75%
Total	100%

Fuente: elaborado por la autora

II. SECTOR HOTELERO	
Hoteles de 4 y 5 estrellas	2015
Ocupabilidad hotelera en temporada alta	87,1%
Ocupabilidad hotelera en temporada baja	58,1%
Promedio de colaboradores	113
Huéspedes	Participación porcentual (%)
Nacional	30%
Extranjero	70%
Total	100%
Certificaciones	Participación porcentual (%)
Sello de calidad	6%
TripAdvisor	34%
Booking	6%
Ningún tipo de certificación	29%
Total	100%
Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Participación porcentual (%)
RSE interna (capacitaciones al personal)	50%
RSE externa (donaciones)	56%
Total	100%
Sistema de control y seguimiento de:	Participación porcentual (%)
Consumo de agua	21,1%
Consumo de energía	21,1%
Volumen reciclado de desechos	21,1%
Calidad del aire y agua de la piscina	18,4%
Educación ambiental a sus colaboradores	18,4%
Total	100%
Energías renovables	Participación porcentual (%)
Paneles solares	7%
Ninguno	93%
Total	100%
¿Qué es el turismo sostenible?	Participación porcentual (%)
Conocen	37%
Estrategia de su negocio	81%
Total	100%

Fuente: elaborado por la autora

III. SECTOR TURÍSTICO	
Resultados generales	Participación porcentual (%)
Sexo masculino	67%
Sexo femenino	33%
Total	100%
Edad promedio	41 años
Grupo de viaje	Participación porcentual (%)
Solo	35%
En pareja	30%
Familia y/o amigos	35%
Total	100%
Gasto promedio	\$ 485
Permanecia	3 noches
Motivo del viaje	Participación porcentual (%)
Vacaciones recreación y ocio	71%
Negocios y / o motivos profesionales	21%
Seminarios y/o conferencias	8%
Tipo de alojamiento	Participación porcentual (%)
Hotel de 3 ***	47%
Hotel de 4 y 5***	42%
Casa hospedaje	9%
Hotel /hostal 1o2 *	2%
Principales países emisores	Participación porcentual (%)
Estados Unidos	15%
China	11%
Chile	10%

Fuente: elaborado por la autora

Perfil del vacacionista	Participación porcentual (%)
Sexo masculino	61%
Sexo femenino	39%
Grupo de viaje	Participación porcentual (%)
Solo	55%
En pareja	17%
Familia y/o amigos	28%
Gasto promedio	\$ 442
Permanecia	1,4 noches
Tipo de alojamiento	Participación porcentual (%)
Hotel de 3 ***	67%
Hotel de 4 y 5***	18%
Casa hospedaje	12%
Hotel /hostal 1 o 2 *	3%
Principales países emisores	Participación porcentual (%)
Estados Unidos	26%
Brasil	15%
Estados Unidos	12%
Perfil del turista de negocio	Participación porcentual (%)
Sexo masculino	80%
Sexo femenino	20%
Grupo de viaje	Participación porcentual (%)
Solo	80%
En pareja	10%
Familia y/o amigos	10%
Gasto promedio	\$ 485
Permanecia	3 noches
Tipo de alojamiento	Participación porcentual (%)
Hotel de 3 ***	10%
Hotel de 4 y 5***	89%
Hotel /hostal 1o2 *	1%
Principales países emisores	Participación porcentual (%)
Chile	17%
Estados Unidos	15%
Argentina	9%

Percepción de los turistas	Participación porcentual (%)
Servicios de hoteles y restaurantes	Participación porcentual (%)
Buena	69%
Regular	27%
Malo	4%
Conservación de las áreas verdes	Participación porcentual (%)
Alta	74%
Medio	21%
Bajo	5%
Belleza del paisaje	Participación porcentual (%)
Alta	84%
Medio	11%
Bajo	5%
Seguridad	Participación porcentual (%)
Muy buena	16%
Buena	81%
Regular	3%
Mala	...
Información turística	Participación porcentual (%)
Muy buena	16%
Buena	76%
Regular	7%
Mala	1%
¿Qué es el turismo sostenible?	Participación porcentual (%)
Sí	37%
No	63%

Fuente: elaborado por la autora

IV. SECTOR GASTRONÓMICO	
Restaurantes	Participación porcentual (%)
Restaurantes saludables	22,9%
Restaurantes ecoeficientes	6,4%
Restaurantes activos en el programa "Basura que no es Basura" (BQB)	9,1%

IV. SECTOR DE TURISMO DE PLAYA (Waikiki, Makaha y Redono)	
En el campo de los residuos sólidos	Sí/No
Tachos de recojo de basura de forma clasificada o selectiva para el reciclaje	Sí
En el campo de la seguridad y servicios	Valoración
Playas saludables	Buena
Calidad de la arena	Buena
Calidad del agua	Buena
Calidad de los servicios	Buena
Bandera azul	Sí
En el ámbito de educación ambiental	Responsable
"Rompiendo cemento para crear vida"	MM
"Campaña reeduca océanos 2016" "Yo juego limpio en la playa"	MINAM
"Agua bus"	ANA

Fuente: elaborado por la autora

VI. SECTOR CULTURAL (Museos)

Museos	Administración / Oferta					
	Gestión	Tarifa	Nº de guías	Profesión de los Guías	Nº de trabajadores	Tipo de las colecciones
Museo de Sitio Huaca Pucllana	Autosostenible	S/. 12	10	Guía oficial de turismo	50	Arqueología e historia
Casa Museo Ricardo Palma	Municipalidad de Miraflores	S/. 6	1	Administrador	3	Historia
Museo Raúl Porras Barrenechea	Municipalidad de Miraflores	S/. 5	1	Historiador del Arte	1	Historia
Museo Amano	Privado	S/. 50	2	Comunicador, Artista Plástico	10	Textil

Museos	Turismo cultural		Gestión con la comunidad			
	Mercadeo con las agencias locales	Conoce el museo el perfil del turista cultural	Tiene el museo un programa educativo	Se articula con el currículo escolar	Programa dirigido a una población vulnerable	La población participa de las actividades de los museos
Museo de Sitio Huaca Pucllana	Sí	En proceso	Sí	Sí	En proceso	Sí
Casa Museo Ricardo Palma	No	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Museo Raúl Porras Barrenechea	No	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso	En proceso
Museo Amano	Sí	En proceso	Sí	Sí	En proceso	Sí

Museos	Preservación	Investigación		Comunicación		
	Servicios de restauración de objetos	Número de investigaciones 2013-2015	Participa la comunidad en las investigaciones temáticas	Ha realizado estudios sobre el perfil de sus visitantes	Medios y campañas de comunicación	Se evalúa la satisfacción del visitante
Museo de Sitio Huaca Pucllana	Sí	10	Sí	En proceso	Prensa escrita, Tv y redes sociales	Sí
Casa Museo Ricardo Palma	En proceso	8	En proceso	En proceso	En la revista cultural de la Municipalidad de Miraflores	En proceso
Museo Raúl Porras Barrenechea	En proceso	...	En proceso	En proceso	Redes sociales	En proceso
Museo Amano	Sí	4	Sí	En proceso	Redes sociales	Sí

Fuente: elaborado por la autora

GLORIA



DEI

VIVENS

HOMO