



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ingeniería y Negocios**

**La responsabilidad social de la Municipalidad de  
Ventanilla y el turismo inclusivo en los humedales, 2022**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en  
Turismo y Hotelería**

**Autores**

De los Santos Domínguez, Arlette de Fátima (Orcid: 0000-0002-3621-  
3396)

Díaz Shuña, Leslie Natali (Orcid: 0000-0001-8267-1411)

**Asesor metodológico**

Dr. Flores Zafra, David (0000-0001-5846-325X)

**Línea de investigación general de la universidad**


Educación de la calidad

**Línea de investigación específica de la universidad**

Educación intercultural e inclusiva

**LIMA - PERÚ**


**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Nosotras, De los santos Dominguez, Arlette de Fatima y Díaz Shuña, Leslie Natali egresadas de la Facultad de Ingeniería y Negocios y  Escuela Académica Profesional de Administración en Turismo y Hotelería /  de la Universidad privada Norbert Wiener declaramos que el trabajo académico “Responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y turismo inclusivo en los humedales, 2022” Asesorado por el docente: Zulema Hassinger Gonzales DNI 09410667 ORCID 0000-0002-4621-3306 tiene un índice de similitud de 11 once% con código 14912:205301328 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:


1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Díaz Shuña Leslie Natali  
 DNI: 44818117



.....  
 De los Santos Domínguez, Arlette de Fátima  
 DNI: 72048685



.....  
 HASSINGER GONZALES, ZULEMA YNÉS  
 DNI: 09410667

Lima, 13 de febrero de 2023

**La responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el  
turismo inclusivo en los humedales, 2022**

**Asesor temático**

Dra. Hassinger Gonzales, Zulema (0000-0002-4621-3306)

**Asesor metodológico**

Dr. Flores Zafra, David (0000-0001-5846-325X)

### **Dedicatoria**

Principalmente agradecerle a nuestro padre Dios que nos brinda salud y guía en cada momento de nuestras vidas. En segundo lugar, a las personas con discapacidad que nos permitieron desarrollar esta investigación y concientizar acerca de las barreras que existen en el turismo. En tercer lugar, a nuestros familiares y a todos los que estuvieron apoyándonos para lograr nuestros objetivos.

### **Agradecimiento**

Principalmente agradecer a nuestros padres por apoyarnos incondicionalmente. A nuestra casa de estudios Norbert Wiener, por la enseñanza de excelencia y permitirnos maximizar nuestros conocimientos a través de excelentes profesionales. A Dra. Zulema Hassinger Gonzales, por el apoyo durante la construcción de la tesis. Al asesor metodólogo Dr. David Flores Zafra por guiarnos y enseñarnos con sabiduría.

## Índice general

	Pág.
Portada .....	i
Título .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
Introducción.....	xi
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	12
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general .....	16
1.3.2 Objetivo específico .....	16
1.4 Justificación de la investigación .....	16
1.4.1 Teórica .....	16
1.4.2 Metodológica.....	17
1.4.3 Práctica.....	17
1.5 Limitaciones de la investigación.....	17
1.5.1 Temporal.....	17
1.5.2 Espacial.....	17
1.5.3 Recursos.....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>18</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	18
2.1.1. Variable independiente: Responsabilidad social.....	21
2.1.2 Variable dependiente: Turismo inclusivo .....	24
2.2. Bases teóricas.....	26
2.3. Formulación de la hipótesis .....	27
2.3.1 Hipótesis general .....	27

2.3.2 Hipótesis específica .....	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	29
3.1 Método de investigación.....	29
3.2 Enfoque investigativo.....	29
3.3 Tipo de investigación .....	29
3.4 Diseño de investigación.....	30
3.5 Población, muestra y muestreo .....	30
3.6 Variables y operacionalización .....	31
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7.1 Técnicas .....	32
3.7.2 Descripción de instrumento .....	32
3.7.3 Validación .....	32
3.7.4 Confiabilidad.....	33
3.8 Procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9 Aspectos éticos.....	34
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	35
4.1 Resultados.....	35
4.1.1 Análisis descriptivo .....	35
4.1.2 Pruebas de hipótesis.....	41
4.1.3 Discusión de resultado.....	51
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	56
5.1 Conclusiones .....	56
5.2 Recomendaciones.....	58
REFERENCIAS .....	60
ANEXOS .....	69
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	69
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	73
Anexo 3: Instrumentos .....	77
Anexo 4: Validez del instrumento .....	81
Anexo 5: Informe del asesor de turnitin.....	84

## Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Tipos de discapacidades.....	26
Tabla 2	Expertos qué validaron el instrumento .....	33
Tabla 3	Alfa de Cronbach.....	33
Tabla 4	Prueba de normalidad: Responsabilidad social y turismo inclusivo .....	41
Tabla 5	Jerarquía de confiabilidad de Alfa de Cronbach .....	42
Tabla 6	Fiabilidad de la hipótesis general .....	42
Tabla 7	Prueba de coeficiencia de correlación: Responsabilidad social y turismo inclusivo .....	43
Tabla 8	Prueba de normalidad: Responsabilidad social y marco legal .....	44
Tabla 9	Fiabilidad de la hipótesis específico 1 .....	44
	En tanto, los criterios se revisa si p es menor a 0.05 rechazaremos la Ho y aceptaremos la Ha, en caso sea lo contrario aceptaremos la Ho y rechazaremos la Ha. ....	44
Tabla 10	Prueba de coeficiencia de correlación: Responsabilidad social y el marco legal del turismo .....	45
Tabla 11	Prueba de normalidad: Responsabilidad social e infraestructura turística.....	46
Tabla 12	Fiabilidad de la hipótesis específico 2 .....	46
Tabla 13	Prueba de coeficiencia de correlación: Responsabilidad social y la infraestructura turística.....	47
Tabla 14	Prueba de normalidad: Responsabilidad social y capacitación turística.....	48
Tabla 15	Fiabilidad de la hipótesis específico 3 .....	48
	En tanto, los criterios se revisa si p es menor a 0.05 rechazaremos la Ho y aceptaremos la Ha, en caso sea lo contrario aceptaremos la Ho y rechazaremos la Ha. ....	48
Tabla 16	Prueba de coeficiencia de correlación: Responsabilidad social y la capacitación turística 49	49
Tabla 17	Prueba de normalidad: Responsabilidad social y promoción turística .....	50
Tabla 18	Fiabilidad de la hipótesis específico 3 .....	50
	En tanto, los criterios se revisa si p es menor a 0.05 rechazaremos la Ho y aceptaremos la Ha, en caso sea lo contrario aceptaremos la Ho y rechazaremos la Ha. ....	50
Tabla 19	Prueba de coeficiencia de correlación: Responsabilidad social y la promoción turística .....	51



## Índice de figuras

	Pág
Figura 1	Árbol de problemas de la correlación de la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el turismo inclusivo en los humedales. ....14
Figura 2	Barra: Responsabilidad social .....35
Figura 3	Barra: Turismo inclusivo .....36
Figura 4	Barra: Responsabilidad social y responsabilidad económica.....36
Figura 5	Barra: Responsabilidad social y responsabilidad del medio ambiente .....37
Figura 6	Barra: Responsabilidad social y responsabilidad laboral.....37
Figura 7	Barra: Turismo inclusivo y marco legal.....38
Figura 8	Barra: Turismo inclusivo e Infraestructura turística.....38
Figura 9	Barra: Turismo inclusivo y capacitación turística .....39
Figura 10	Barra: Turismo inclusivo y promoción .....39
Figura 11	Barra: Variable 1 - Responsabilidad social y Variable 2 -Turismo inclusivo..40

## Resumen

La finalidad del estudio, fue establecer la existencia relacional que se encuentra entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el turismo inclusivo en los humedales. Se realizó de tipo básico, no especulativo, con un modelo de diseño transversal y correlacional. Estuvo conformada por una población de 32 personas con discapacidad motora, sensorial, intelectual o psíquica del distrito de Ventanilla, en el que utilizó la compilación de información desde la encuesta y se desarrolló a través del cuestionario.

De acuerdo con los datos se estableció que el 44% de los participantes de la encuesta están totalmente de acuerdo con la realidad de la coherencia existente entre la variables de responsabilidad social y turismo inclusivo. Así mismo, la relación de paralelismo Rho de Spearman indicó una afinidad moderada positiva en las variables responsabilidad social y el turismo inclusivo ( $r=636$ ,  $p<0,05$ ). Finalmente, se concluyó que existe una vinculación entre responsabilidad social y turismo inclusivo, sin embargo, se debe implementar un plan de acción sobre la concientización de esta, además de analizar ciertos factores que influyen en la realización del turismo inclusivo.

**Palabras claves:** Responsabilidad social, turismo inclusivo, marco legal de turismo y promoción turística.

## **Abstract**

The purpose of the study was to establish the relational existence that is found between the social responsibility of the municipality of Ventanilla and inclusive tourism in wetlands. It was carried out of a basic, non-speculative type, with a cross-sectional and correlational design model. It was made up of a population of 32 people with motor, sensory, intellectual or mental disabilities from the Ventanilla district, in which the compilation of information from the survey was used and it was developed through the questionnaire.

According to the data, it was established that 44% of the survey participants fully agree with the reality of the existing coherence between the variables of social responsibility and inclusive tourism. Likewise, Spearman's Rho parallelism relationship indicated a moderate positive affinity in the social responsibility and inclusive tourism variables ( $r=636$ ,  $p<0.05$ ). Finally, it was concluded that there is a link between social responsibility and inclusive tourism, however, an action plan must be implemented on the awareness of this, in addition to analyzing certain factors that influence the realization of inclusive tourism.

**Keywords:** Social responsibility, inclusive tourism, legal framework for tourism and tourism promotion.

## **Introducción**

En la investigación se enfatiza la importancia de determinar la existencia relacional entre la responsabilidad social y el turismo inclusivo. Lo cual podemos concluir con ciertas sugerencias y recomendaciones para obtener resultados específicos que apoye en el desarrollo económico, ambiental y laboral, como también la mejora de los servicios turísticos.

El objeto de estudio es establecer la relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla en el turismo inclusivo en los humedales, para desarrollar el estudio se buscó la correlación entre las variables, empleando indicadores y dimensiones, que apoyaron en el progreso de los capítulos.

El problema general y específicos, objetivos, justificaciones, se desarrollaron en el capítulo I, y se revisó de manera internacional, nacional y local. Del mismo modo, se expone teorías nacionales e internacionales en el capítulo II, las cuales fundamentan teóricamente la investigación. Así mismo, se detalla en el capítulo III, la metodología que se empleó para alcanzar los objetivos, población y muestra que fue realizada para desarrollar el trabajo. De tal manera, para realizar el estudio se utilizó la herramienta SPSS27. De manera similar, se ejecutó los resultados y discusiones con la información recaudada conforme con cada enfoque y se visualiza en el capítulo IV. Por último, se realizó tanto las conclusiones y recomendaciones en el capítulo V, para solucionar los problemas hallados.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

En estos tiempos, el turismo inclusivo ha crecido significativamente y para ello, es importante la responsabilidad social, el desarrollo de normas de facilitación de desplazamiento, atención y servicio especializado para toda persona con discapacidad física o sensorial para que así logren realizar una actividad turística de forma segura (Flores *et al.*, 2016).

Unos de los fundamentos de la responsabilidad social es la atención a los derechos humanos y promoción de la igualdad, estos elementos son considerados como objetivos del milenio, representando un compromiso asumido por la ONU en su Agenda 2030; Todo ello, permite y facilita un desarrollo de actividades que produzcan beneficios sociales (Martos, 2017).

La responsabilidad social implica a integrantes de una sociedad para desarrollar un compromiso u obligación, que al ejecutar una decisión fomenta un efecto (positivo o negativo) en la comunidad (Rodríguez *et al.*, 2019).

La Organización Mundial del Turismo señala que, toda persona tiene la legítima posibilidad de acceder al turismo, identificándose como un derecho principal para el desarrollo. Así mismo, Barrera *et al.* (2021) manifiesta que, cerca de 500 millones de habitantes son discapacitados. Sin embargo, la Organización de las Naciones Unidas (2006), señala un considerable porcentaje de habitantes con discapacidad, que asciende a 600 millones.

En Europa, el turismo inclusivo es considerablemente un turismo potencial, ya que se considera que el 70% de personas con discapacidad tienen opciones económicas para efectuar un viaje, teniendo en cuenta a sus acompañantes (Quintero y Núñez, 2022).

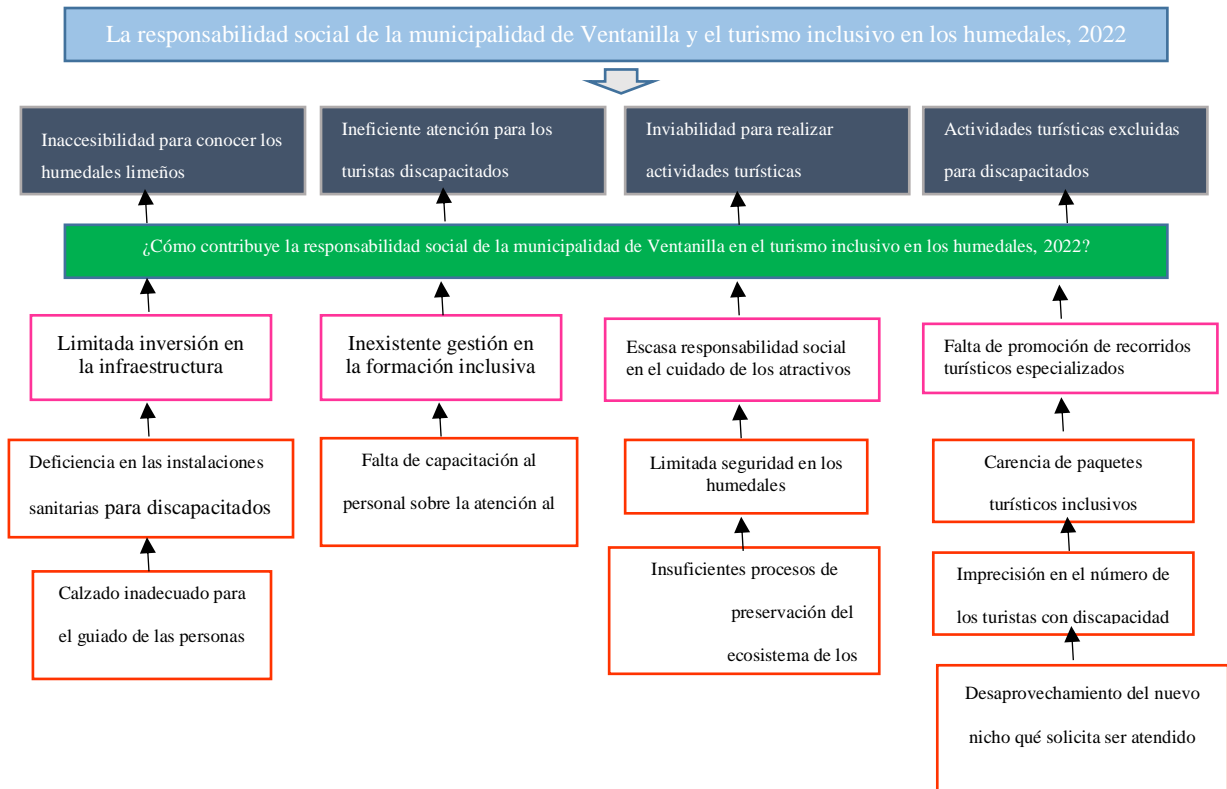
Por su parte en Chile, la corporación Ciudad accesible a través de estudios desarrolla oportunidades de diseño y accesibilidad universal, según el director ejecutivo de CONAF, José Manuel Rebolledo comentó que se viene implementando desde hace 20 años la política colectiva en accesibilidad general e inclusión social, ello buscar crear y habilitar áreas protegidas como también la infraestructura acondicionada para personas con habilidades diferentes como rampas, senderos de interpretación ambiental y servicios sanitarios; otro factor fundamental para el desarrollo es la mejora de atención con un personal especializado; Solo el 38% de las áreas protegidas, de acuerdo con el Sistema Nacional de Áreas Silvestres relatan que cuentan con algún establecimiento o servicio accesible para personas con discapacidad (Droppelman, 2020).

Según Turismo IN (2017) evidenció qué, un grupo de la población está creciendo año tras año y que debemos enfocarnos en su necesidad para el avance turístico. De acuerdo con el Registro Nacional de la persona discapacitada, se estima que para este año 2022, este grupo ascenderá a 1 millón 737 mil 865 habitantes, lo que representaría un 18% de la población peruana (CONADIS Perú, 2022).

En el año 2000, MINCETUR en conjunto con PROMPERÚ presentó el manual de orientación para el turista discapacitado, para promover el desarrollo de turismo tanto interno como externo y fomentar con la misma la preparación de nuestro recurso humano, no solo en sector turismo sino en todos los sectores relacionados al cuidado de la persona. En un estudio en el 2017, Buendía Quijandría (2021), determinó cinco problemas importantes: accesibilidad al destino, carencia de personal, imprecisión de información del destino, carencia en la infraestructura adecuada y carencias de proveedores accesibles en el destino. Lo que motivó a PROMPERU (2020), realice la actualización del manual, concluyendo que los turistas con discapacidad están dispuestos a viajar, pero qué el primer paso para definir su viaje es informarse de la accesibilidad durante su estancia.

**Figura 1**

*Árbol de problemas de la correlación de la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el turismo inclusivo en los humedales.*



En el Perú, el 2 de febrero es la celebración mundial de los humedales, debido a que contamos con aproximadamente 8 millones de hectáreas de humedales a nivel nacional (costa, sierra y selva), siendo un país privilegiado por atesorar estos ecosistemas, los mismos que realizan la labor de reducir el riesgo de inundaciones en las ciudades, mejoran la calidad del agua y ayudan a disminuir la degradación costera. Además de ser el refugio de diferentes aves y reptiles (MINAM, 2018), al mismo tiempo, se convierte en un importante atractivo turístico natural. Sin embargo, analizando la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y turismo inclusivo en los humedales, según la figura 1 “Árbol de problemas”, se demostraron los siguientes problemas: (i) limitada inversión en la infraestructura básica originada por las deficientes instalaciones sanitarias y calzado inadecuado para las visitas de las personas discapacitadas, (ii) inexistente gestión en formación inclusiva, generando que

el personal no cuenta con capacitaciones para la atención en clientes discapacitados, (iii) la escasa responsabilidad social de la entidad pública en el cuidado de los atractivos e insuficientes procesos de preservación del ecosistema de los humedales, pues no cuentan con puntos ecológicos, no reciclan sus desechos y no protegen el territorio de las construcciones ilegales, y (iv) la falta de promoción de recorridos turísticos especializados, limita a los turistas con discapacidad en acceder a paquetes de turismo inclusivo lo que conlleva a una imprecisión del número de turistas en este nuevo nicho y el desaprovechamiento de mismo. Por lo consiguiente, el efecto de estos problemas ocasiona: inaccesibilidad para conocer los humedales en Ventanilla, ineficiencia en la atención para los clientes discapacitados, inviabilidad para realizar actividades turísticas y a su vez la exclusión para personas con estas dificultades.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo contribuye la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla en el turismo inclusivo en los humedales, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

PE1: ¿Cómo contribuye la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla en el marco legal de turismo inclusivo en los humedales, 2022?

PE2: ¿Cómo contribuye la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla en la infraestructura turística en los humedales, 2022?

PE3: ¿Cómo contribuye la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla en la capacitación turística en los humedales, 2022?

PE4: ¿Cómo contribuye la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla en la promoción turística en los humedales, 2022?



### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el turismo inclusivo en los humedales, 2022.

#### **1.3.2 Objetivo específico**

OE1: Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el marco legal de turismo inclusivo en los humedales, 2022.

OE2: Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la infraestructura turística en los humedales, 2022.

OE3: Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la capacitación turística en los humedales, 2022.

OE4: Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la promoción turística en los humedales, 2022.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

Para el estudio se escogieron tres teorías, las cuales nos ayudó con las variables. Para comenzar tomaremos la **teoría de desarrollo sostenible**, de la doctora Gro Harlem (Brundtland, 1987), que nos habla sobre el desarrollo que permite generar unión entre la sociedad y el medioambiente de una forma auto sostenible en el tiempo, por otro lado, Boullon (2006) nos expone sobre la **teoría del espacio turístico**, que consiste en la organización territorial de atractivos turísticos, y para finalizar el sociólogo Emile Durkheim infiere que la **teoría de la integración social del siglo 19**, las personas que interactúan, conectan y validan entre sí desarrollan beneficios mentales, emocionales y físicos. Estas teorías apoyan y, sostienen las variables correlacionales de la responsabilidad social y el turismo inclusivo, objetos de estudio en los humedales de Ventanilla.

### **1.4.2 Metodológica**

La observación contiene como relevancia metodológica, la utilización de una perspectiva cuantitativa, esquema no experimental, modelo transversal - correlacional entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y su relación con el turismo inclusivo en los humedales, con el fin de poder conocer mediante datos estadísticos su aportación. Además, ayudará a posteriores investigadores a tener una idea práctica por medio de los cuadros, resultados estadísticos e instrumentos utilizados para analizar cómo la responsabilidad social contribuye o no al turismo inclusivo.

### **1.4.3 Práctica**

El estudio contiene importantes prácticas, en el que se consideran diferentes beneficios los cuales mediante la evaluación de la responsabilidad social y sus tres dimensiones (económico, ambiental y laboral), nos permite comprender como contribuye de manera positiva o no al turismo inclusivo en los humedales de Ventanilla, además de evaluar el desarrollo, compromiso y buenas prácticas de responsabilidad para proteger o beneficiar al medio ambiente.

## **1.5 Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

La investigación se realizó en los meses de noviembre y diciembre del 2022.

### **1.5.2 Espacial**

El actual estudio se realizó en los humedales de Ventanilla, Perú.

### **1.5.3 Recursos**

Se estima que el estudio tendrá un valor de S/3,449.90 soles, el cual fue financiado por los investigadores.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### Nacionales

Sánchez (2021), abarcó según objeto delinear la percepción de las personas discapacitadas que tienen limitaciones motrices y la accesibilidad del turismo en Trujillo, en el que utilizó un enfoque cualitativo de muestra no probabilístico. Por lo tanto, se examinaron 10 personas con capacidades motrices limitadas. Por último, los resultados del estudio evidenciaron que los servicios y atractivos turísticos no cuentan con requerimientos básicos para que se pueda desarrollar el turismo inclusivo en el lugar.

Mayca (2021), el objetivo de su investigación era exponer sugerencias para promover el turismo social y educativo guiado a personas con habilidades diferentes en Lima Metropolitana, desarrollando opciones que permitan facilitar la inclusión en la actividad turística, teniendo en cuenta los derechos ya establecidos en la legislación peruana para este segmento poblacional. Se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, logrando establecer las necesidades y dificultades que enfrentan para acceder a actividades turísticas en Lima metropolitana. Finalmente, los resultados detectaron que aún existen personas discapacitadas que desconocen de sus derechos, que no se cumple a cabalidad la ley de parte de las agencias turísticas y por la ciudadanía, por consiguiente, siendo vulnerados desde la discriminación en el acceso a la actividad turística.

Ruiz *et al.* (2019), su estudio se centró sobre el turismo accesible e inclusivo en las agencias de viajes, su objetivo fue brindar ofertas turísticas de forma única para personas con síndrome de Down. Por ello, para determinar la oferta realizó encuestas en los exteriores de los centros de reinserción social y terapia física en: Pueblo Libre, Jesús María y San Juan de Lurigancho, identificando que este tipo de turista necesita viajar con un acompañante y gastan 30% más que los turistas que no padecen de ningún problema.

Pinto (2016), llevó a cabo la investigación en la cual planteó un programa de gestión de integración para personas con discapacidad en Piura 2016. Por lo tanto, utilizó la metodología del orden empírico ya que se ejecutaron los datos, cuya técnica de observación y como herramienta de recolección fue el cuestionario, los cuales fueron aplicados a personas con discapacidad y a estudiantes. Por último, los resultados del estudio permitieron reconocer que se necesita concientizar a las autoridades y población sobre el turismo inclusivo, pues es posible una implementación de un programa para personas con habilidades diferentes.

### **Internacionales**

Mendieta y Parra (2022), analizaron la actividad de turismo inclusivo en las personas con discapacidad el cual se llevó a cabo en el complejo Mitad del Mundo, con el fin de impulsar esta sección y no exceptuar las ofertas turísticas. Por lo tanto, aplicó un enfoque cualitativo a base de referencias bibliográficas y cuantitativas por medio de encuestas a las personas con discapacidad visual en el Complejo Mitad del Mundo y esto permitió el diseño estrategias de gestión orientadas al turismo accesible en el Complejo Mitad del Mundo.

Turmeque *et al.* (2021), ejecutaron un estudio el cual su objetivo fue diseñar una estrategia de aprendizaje para el progreso del turismo inclusivo en el Municipio de San José del Guaviare, a población que se consideró fue de 90 prestadores de servicios turísticos entre ellos 4 empresas de transporte terrestre, 25 agencias de viaje, 7 viviendas turísticas, 3 hospedajes turísticos no permanentes, 48 establecimientos de hospedajes turísticos, 2 guía de turismo y 1 arrendador de vehículo para turismo nacional e internacional. Por ende, los resultados del estudio permitieron conocer que no desarrollan capacitaciones constantes y que muchos prestadores de servicio no tienen conocimiento acerca del tema, y que su estrategia cumple con los objetivos de las agencias de viajes.

Cardona *et al.* (2017), desarrollaron la investigación cuyo objetivo era especificar las prácticas de responsabilidad social Ambiental que aplican las empresas turísticas hotelera de Santa Rosa de Cabal. Por ello, la metodología empleada fue un enfoque cualitativo inductivo con la intención de detallar la relación con la producción turística y el medio ambiente. En conclusión, busca incorporar prácticas ambientales sostenibles para desarrollar un turismo progresivo.

Bakker Martine (2021), desarrollo en su estudio tuvo como objeto el identificar las limitaciones vinculadas al turismo inclusivo. Y utilizó la metodología T-DIGD (Diagnosis of Tourism-Driven Growth), con un enfoque sistemático de método mixto. En conclusión, el T-DIGD identifica limitaciones, pero se necesita un análisis más detallado y el gobierno debe asumir la responsabilidad de esto.

Aguirre (2019), investigó la responsabilidad social y turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo. En él se detectó servicios deficientes, por lo que su objetivo se basó en el dominio de la responsabilidad social en el turismo, determinando que a pesar de la existencia de la ordenanza No. 012-2015 que basa en la exclusión de barreras arquitectónicas y urbanísticas, aunque se presentó fallas en el esquema turístico, concluye que aún la inclusión es primitiva en todos los servicios del turístico, siendo función de la Unidad de Gestión de Turismo Municipal en ejecución de sus funciones.

Sanchez *et al.* (2020), realizaron la investigación ecuatoriana sobre el turismo inclusivo. Por ende, en él se detectaron que existe limitada información sobre el tema, por lo que su objetivo se dirigió en realizar una examinación del informe estadístico del turismo inclusivo en Ecuador, con otros países; ello mediante el desarrollo de estudio bibliométrico de artículos del tema de investigación. Determinando que, a pesar del desarrollo y capacitaciones por la Red de turismo accesible de Ecuador, las personas no aprecian ser

incluidos para realizar las labores turísticas que el destino brinda, se concluye que se desconoce una elaboración de conexión entre los visitantes y los atractivos.

Pàskovà y Zelenka (2016), llevaron a cabo el análisis que por objeto era examinar la coherencia de la sostenibilidad del turismo y la responsabilidad. Por consiguiente, la metodología usada fue el foco del mapeo mental y el análisis de contenido de los documentos académicos. En conclusión, la responsabilidad social toma un papel fundamental para la práctica del turismo.

### **2.1.1. Variable independiente: Responsabilidad social**

Mora y Malqui (2021), definen la responsabilidad social como acuerdo entre los miembros de una sociedad que beneficia de forma positiva a la comunidad, hoy en día es importante integrar la responsabilidad social en toda organización para que así sean honorables, preocupadas por el desarrollo del medio ambiente ante la sociedad, como también la incorporación de la responsabilidad social ayuda al desarrollo económico, ambiental, mejorar los comportamientos y desempeños de una comunidad dispuesta a ofrecer servicios generando contribuciones positiva.

Se determina qué, la responsabilidad social existe cuando hay un compromiso por parte de la sociedad, empresa u organización en construir oportunidades de mejora para desarrollar beneficios al medio ambiente o a un bien común, además genera un valor agregado a la organización y desarrolla un estado de sustentabilidad.

La responsabilidad social reduce efectos negativos y busca corregir la condición de las comunidades rurales, esto se ve reflejado cuando las organizaciones obtienen ayuda y desarrollan un turismo exitoso. Cuando la sociedad contribuye con los turistas aumenta de forma positiva la economía ya que este gesto atrae a los turistas y optan por un retorno de viaje o motivan a turistas a conocer el destino, lo que genera beneficios a la comunidad. (Kim y Lee, 2018).

Algunos beneficios de la responsabilidad social son la participación y conciencia del crecimiento del turismo a largo plazo, la práctica responsable del desarrollo turístico enfoca sosteniblemente a los recursos ambientales y culturales del lugar, lo cual involucra tanto a la sociedad y organizaciones. Lo cual significa que las organizaciones dedicadas al turismo deben implicarse en incrementar la responsabilidad social de manera individual y en comunidad (Sarabia *et al.*, 2019). En resumen, adoptar medidas que desarrollen la responsabilidad social supone considerables beneficios a la población y organizaciones encargadas, además, ayuda atribuir oportunidades a miembros de la comunidad, como también, protege los intereses de las personas y del medio ambiente, creando así una sociedad comprometida.

La influencia de la responsabilidad social al turismo accesible es importante y genera beneficios para la sociedad, a la vez ayuda a mejorar el potencial y el servicio de las empresas turísticas, a ello aflora la idea de “Turismo sostenible”, la cual ofrece experiencias únicas reduciendo el impacto ambiental, busca también la integración de los pobladores locales a la vez se habla del “Turismo accesible” ofrece una práctica que integre a toda la sociedad a disfrutar de experiencias únicas. La especialización no solo beneficia a las empresas a brindar una asistencia personalizada a personas con capacidades diferentes, sino que ayuda a la imagen de la empresa turística, lo cual genera una importante reputación y ventaja competitiva. En un artículo se encontró el caso de Lousa en Portugal, un municipio que apostó por el turismo accesible desarrollando estrategias, tomando numerosas iniciativas colaborando entre empresas, pobladores y organizaciones para personas con discapacidad, fomentando un posicionamiento competitivo con oportunidades para todo turista que desea visitar el lugar (Vera, 2019).

Para llevar a cabo el desarrollo de la responsabilidad social empresarial, principalmente se debe conocer algunos conceptos como el soporte que es la sostenibilidad,

pues ello ayuda a cuantificar el efecto de las estrategias adoptadas en las organizaciones. La sostenibilidad se compromete en crear un valor económico y a la vez respetar los derechos internos como externos de la organización, de modo que busca una igualdad social, al mismo tiempo, compromete el cuidado del medioambiente. (Barbachan, 2017). En resumen, una organización sostenible es aquella que genera una economía rentable para la organización, la sociedad y el medioambiente. Además, desarrollar prácticas sostenibles motiva un ambiente saludable, productivo y seguro, fortaleciendo así la condición de vida de toda persona.

Santana (2023) define que, el fortalecimiento de un plan estratégico sobre la responsabilidad social, el cual se debe componer por la integración de la ciudadanía en el desarrollo de proyectos de política turística local, a la vez instrumentos que fomenten la participación y colaboración de organizaciones y comunidades. Como parte de aportación, la construcción de un modelo de desarrollo donde se incorporen elementos principales para el bienestar y una mejor calidad de vida para la población local.

Moreno (2015), desarrollan un modelo stakeholders, el cual ayuda a gestión de la responsabilidad social, ello se trata de nuevos cambios socio culturales y socio económicos que se deben realizar en lo técnico, estratégico y humano, ello comprende la relación con diversos grupos humanos, ya sean subordinados, clientes, competidores, proveedores o poblaciones y se determina cómo se desarrolla la relación entre ellos.

Barrio y Enrique (2018) infieren que, la responsabilidad social junto a los stakeholders cumple la función de integrar legitimidad, poder y urgencia; en este sentido las organizaciones buscan establecer la sensibilización y la comunicación con el fin de desarrollar conductos de monitoreo para reconocer las necesidades y solicitudes de la empresa cuya debe satisfacer a la población permanentemente.



Delgado y Ena (2012) precisan que, existen tres dimensiones de la responsabilidad social, los cuales se definen en:

**Responsabilidad económica:** es uno de los principales beneficios de toda empresa, ya que se trata de elaborar utilidades y servicios que necesita la sociedad a cambio de un valor, uno de los principales motivos del consumo ecológico es la producción ecológica y orgánica, se habla de un producto o servicio de calidad y no de cantidad, esto genera una consciencia individual y ayuda a toda la empresa a incrementar sus recursos.

**Responsabilidad laboral:** se exige que desarrolle tareas, comportamientos y valores como, solidaridad, libertad, diálogo, igualdad y respeto. Se debe tener rigurosa seguridad para que no influyan explotaciones o abusos de poder, por ello, es importante que toda empresa u organización se incorpore a la sociedad legalmente.

**Responsabilidad ambiental:** el desarrollo sostenible es un factor importante hoy en día para el turismo, a la vez existen muchos daños ecologistas como la producción de sustancias tóxicas o la contaminación; por ello, las empresas organizan un diálogo para que la producción sea correctamente sostenible y así las organizaciones puedan crecer económicamente sostenible.

### **2.1.2 Variable dependiente: Turismo inclusivo**

De acuerdo con la OMT (2016), el turismo inclusivo es el resultado de la accesibilidad, la sostenibilidad y la participación equitativa, por ello, se le da el nombre de “Turismo para todos”, la cual refiere a la implementación de la infraestructura, servicios turísticos y ofertas, que permitan la utilización sin distinción de raza, sexo, religión o discapacidad.

Mientras Jurado y Fernández (2016) nos mencionan que, el turismo inclusivo es la suma del turismo social más el turismo accesible, pues no basta con solo vender la atracción turística, sino que también es importante hacer del lugar una oferta accesibilidad para el disfrute de todos los turistas sin distinción.

Sánchez *et al.* (2020) precisan qué, toda persona debería realizar un turismo con experiencias únicas, adecuado a sus necesidades, para ello, la información debe ser de fácil acceso y de fiabilidad bajo una supervisión de una persona encargada u organización confiable, es importante que en un sitio web o formatos accesibles, se pueda encontrar toda la información, para que el turista pueda realizar un turismo seguro.

Robles *et al.* (2019) reafirman que, la actividad turística es una plataforma que eleva la calidad de vida y fomenta la inclusión en la sociedad a través, de los viajes y la recreación, lo cual nos permite poner énfasis en la adaptación de la infraestructura y capacitación al personal, pues ello, va a ayudar en la realización de la actividad. En definitiva, la ocupación del turismo se ha ido desarrollando en el transcurrir del tiempo y con ello los actores principales han ido evolucionando, dando como resultado un concepto integrador como lo es el turismo inclusivo, que no solo piensa en la ejecución de este, sino en cómo; el para qué y para quienes.

En cuanto las dimensiones del turismo, estas se dividen en ambiental, económico, cultural, social y político, teniendo en cuenta que todas coexisten y se influyen entre sí, lo que no permite delimitarlas fácilmente (Varisco, 2013).

Entendiendo que todos los turistas desean tener experiencias únicas, la OMT (2016), nos hace mención de los diferentes actores que intervienen de forma transversal en el éxito del turismo inclusivo como lo son el marco legal, qué nos habla sobre las leyes de igualdad y de la no discriminación; la oferta y demanda, el estudio del destino que nos permita evaluar el impacto y así conocer las tendencias del mismo; sensibilidad, formar a los profesionales del turismo en la adecuación de la atención para turistas con necesidades especiales; implementación de accesibilidad de forma integral, instaurar un plan de acción que perdure y detecte las necesidades del destino en materia de accesibilidad; y promoción, trabajar en la difusión del destino incluyendo estrategias de marketing para los potenciales turistas.

Dentro del turismo inclusivo, debemos enlazar el concepto de la OMS (2021) determina qué, la discapacidad es un conglomerado de peculiaridades complejas que divide el vínculo del individuo con su ambiente, en el que se clasificó en 4 tipos como física o motora, sensorial, intelectual y psíquica.

**Tabla 1**

*Tipos de discapacidades*

Tipo de discapacidad	Detalle
Discapacidad física o motora	Limitación para desenvolverse de manera convencional.
Discapacidad sensorial	Limitación con la capacidad visual o auditiva, lo que no permite la fácil comunicación.
Discapacidad intelectual	Limitación para sus habilidades de aprendizaje.
Discapacidad Psíquica	Limitación con el manejo del comportamiento.

**2.2. Bases teóricas**

Del estudio, se consideró tres teorías que son cimientos de las variables. Para comenzar tomaremos la teoría de desarrollo sostenible, en la cual la doctora Gro Harlem nos habla sobre el desarrollo que permita generar unión entre la sociedad y el medioambiente de una forma auto sostenible en el tiempo (Brundtland, 1987). En otras palabras, se refiere que podemos desarrollarnos en el entorno social y económico, manteniendo un equilibrio con el medioambiente.

En otro contexto, Roberto Boullon nos expone sobre la teoría del espacio turístico, que consiste en la organización territorial de atractivos turísticos, por lo que deduce que el espacio turístico se manifiesta en forma de planos, líneas y puntos, lo cual busca identificar y ordenar la distribución de plantas turísticas, atractivos y vías que se enlacen entre sí (Boullon, 2006). Es decir, se debe conocer el espacio territorial de los atractivos turísticos donde se desarrollará la actividad turística para así adaptarlo a las necesidades y requerimientos favoreciendo al turista, sin deteriorar los ecosistemas existentes.

Finalmente, el sociólogo francés Emile Durkheim define que la teoría de la integración social del siglo 19 se realiza mediante las personas que interactúan, conectan y validan entre sí en su comunidad, esta teoría determina que las personas desarrollan beneficios mentales, emocionales y físicos si se sienten capaces de colaborar con la comunidad en caso de no contribuir pueden experimentar depresión, aislamiento y enfermedades que limitaría su estilo de vida. En este contexto se deduce que la falta de integración tiene consecuencias negativas en las personas y que todo individuo debe formar parte de la sociedad para garantizar un crecimiento personal y colectivo.

### **2.3. Formulación de la hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad y el turismo inclusivo en los humedales, 2022.

#### **2.3.2 Hipótesis específica**

HE1: Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el marco legal de turismo inclusivo en los humedales, 2022.

HE2: Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la infraestructura turística en los humedales, 2022.

HE3: Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la capacitación turística en los humedales, 2022

HE4: Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la promoción turística en los humedales, 202

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

El estudio desarrolla el método deductivo, el cual ayuda al procedimiento entre las hipótesis y apoya a las ideas para deducir nuevos resultados, el cual es útil para comprobar la veracidad entre la hipótesis y si hay relación con los hechos.

De acuerdo con el método deductivo, se aplicó una teoría y acorde a lo planteado se desarrolló la formulación de una hipótesis, ello ocurre debido al razonamiento y observación la cual permite certificar los resultados, así mismo, los datos obtenidos sean acordes a la base formulada de la investigación. Este tipo de metodología permite suponer, formular y argumentar sobre las conclusiones que se desarrollan en el estudio (García, 2010).

### **3.2 Enfoque investigativo**

Se utilizó el enfoque cuantitativo, visto que se determinará la correlación entre la responsabilidad social y el turismo inclusivo en los humedales limeños, el cual permite recoger información válida y concreta para conocer los motivos que limitan desarrollarla y obtener una visión clara del estudio.

El enfoque cuantitativo réplica en analizar los datos recolectados, los cuales se establecerán y examinarán para determinar las consecuencias de las preguntas. Para llevar a realizar este enfoque se necesita desarrollar la recopilación, sondeo de indicadores, la adquisición de datos de la frecuencia y medidas de la población, por consiguiente, este proceso cuantitativo ayuda a obtener datos de una realidad objetiva o construida los cuales expone un resultado empírico o deductivo (Otero, 2018).

### **3.3 Tipo de investigación**

Esta actividad científica se caracteriza porque origina conocimientos de acuerdo con la adquisición y recopilación de datos que adiciona a la información de la investigación actual, cuyo objetivo es mejorar el alcance de ciertos sucesos.

El presente estudio responde a la investigación básica, el cual su objetivo fue la obtención y recolección de datos con la intención de mejorar los conocimientos ya existentes (Carbajal, 2022).

### **3.4 Diseño de investigación**

El diseño hace mención a la estrategia que se selecciona, con la finalidad de obtener las respuestas del planteamiento del problema. En el caso de las investigaciones con enfoque cuantitativo, se utilizan diferentes diseños para asegurar la certeza de las hipótesis (Hernández *et al.*, 2014).

Sin embargo Hernández *et al.*, (2018) nos mencionan qué, todo diseño cuenta con dos componentes principales: la conversión de la hipótesis en indicadores que describan el problema y determinar dónde y cómo obtener los datos para procesarlos. Por consiguiente, para elegir el tipo de diseño de investigación es necesario establecer cómo influye la variable independiente sobre la variable dependiente. Entre los tipos de diseño, se consideran los siguientes: diseño experimental, diseño no experimental, diseño transaccional o transversal, diseño longitudinal y diseño factorial.

En el estudio, de acuerdo con la relación de nuestras variables hemos determinado una investigación no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional, pues esto permitió la recolección de información que estableció la relación entre la responsabilidad social de la municipalidad sobre el turismo inclusivo en los humedales.

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

Conforme Monje (2011), el primer paso es definir la población a medir, el cuál puede ser completa o una muestra, las cuales pueden ser conformadas por organizaciones, personas u objetos que estén alineados al problema que se está investigando.

La fracción de la población es la muestra y puede categorizarse en representativa o no representativa, además podemos dividirla en probabilística, cuando todos los

participantes pueden ser parte de la investigación; y no probabilista, cuando los participantes son seleccionados de acuerdo con ciertas características.

De acuerdo con la información estadística de CONADIS (2022), hay una población de 2206 personas discapacitadas que viven en Ventanilla, tomando en consideración que no todas las personas discapacitadas conocen los humedales, hemos limitado nuestra población a 35 personas que hayan visitado la última semana de diciembre del 2022, por lo tanto, la muestra son 32 personas y utilizaremos un muestreo aleatorio.

### **3.6 Variables y operacionalización**

Se desea conseguir que la información valide las variables de esta investigación, por lo tanto se puede observar en el anexo 2.

#### **Variable independiente: Responsabilidad social**

**La definición conceptual** de responsabilidad social, se manifiesta que es un acuerdo voluntario de las comunidades o sociedad, que resguardan las óptimas condiciones de su entorno, principalmente ética y moral, ya que las iniciativas por la sociedad y comunidad influyen en consecuencias positivas o negativas, por ende, deben desarrollar una conciencia en conjunto con las partes iguales (Manco, 2019).

**La definición operacional** de responsabilidad social, en sus dimensiones ambientales, económicas y sociales, el cual será medido mediante el instrumento de responsabilidad social de 1 a 14 ítems, preguntas cerradas, cada una con 5 opciones, tipo Likert.

#### **Variable dependiente: Turismo inclusivo**

**La definición conceptual** de turismo inclusivo es el resultado de la accesibilidad, la sostenibilidad y la participación equitativa, por ello, se le da el nombre de “Turismo para todos”, pues hace referencia a la implementación de la infraestructura, oferta y servicios



turísticos, que permiten el uso sin distinción de raza, sexo, religión o discapacidad (Organización Mundial del Turismo, Madrid, 2016).

**La definición operacional** de turismo inclusivo fue medida utilizando la técnica de encuestas y de instrumento el cuestionario, la misma con la que se construyó los lineamientos en la escala de Likert.

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnicas**

La encuesta es una técnica más utilizadas por los investigadores, pues sus exigencias metodológicas son de sencilla aplicación y modo directo, que permite la obtención de los resultados más ajustados a la realidad (Hernández *et al.*, 2018).

Esta técnica apoyará la correlación entre la variable independiente sobre la variable dependiente de este estudio y así poder obtener la información necesaria.

#### **3.7.2 Descripción de instrumento**

Uno de los instrumentos que nos permite recolectar datos son los cuestionarios, los mismos que consisten en un número determinado de preguntas que permiten calificar las variables independiente y dependiente (Hernández *et al.*, 2014).

Para la investigación se utilizó el instrumento del cuestionario y mediante la escala de Likert recopilamos la información que nos permitió validar las hipótesis, y ello se visualiza en el anexo 3.

#### **3.7.3 Validación**

Es el grado de validez de cómo el instrumento mide las variables, teniendo en cuenta la coherencia entre ellos (Hernández *et al.*, 2014). Por consiguiente, este estudio se revisó por tres expertos, que garantizaron que el instrumento es el correcto para la medición de las variables y los resultados son fiables en la investigación, y se encuentran en el anexo 4.

**Tabla 2***Expertos que validaron el instrumento*

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Dr. Hassinger Gonzales, Zulema	Temática	Aplicable
Mag. Bazzetti De los Santos, Ernesto Piero	Temática	Aplicable
Dr. Espinoza Altamirano, Manuel	Temática	Aplicable

**3.7.4 Confiabilidad**

De acuerdo con Hernández *et al.* (2014), la medición del instrumento debe obtener cierto grado de confiabilidad, para que los resultados sean adecuados y se puedan realizar con seguridad en la investigación. Considerando ello, la confiabilidad se trabajó por medio de la estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach, que apoyó el diseño correlacional.

**Tabla 3***Alfa de Cronbach***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,77	0,778	2

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

En cuanto a la tesis, en primer lugar, se entregó al comité de ética de la universidad privada Norbert Wiener para su aprobación, en simultáneo se preparó los documentos de autorización para realización de los cuestionarios en la municipalidad de Ventanilla.

Las encuestas se ejecutaron a través del formulario de Google, los que se ingresaron en la aplicación de Microsoft Excel 2013 y finalmente exportados al programa SPSS Statistics 24.0. En el que se describió, selecciono e interpreto.

### **3.9 Aspectos éticos**

La formulación de los conceptos se realizó en el formato APA séptima generación, en él se respetó la legitimidad de autoría de los libros, revistas científicas, tesis y otros documentos que han sido materia de estudio en esta investigación.

Por otro lado, respetamos la confidencialidad de los participantes de las encuestas realizadas en el distrito de Ventanilla. Finalmente se mostraron los resultados sin alteraciones ni cambios que favorezcan o no favorezcan a la investigación, ello se visualiza en el anexo 5.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

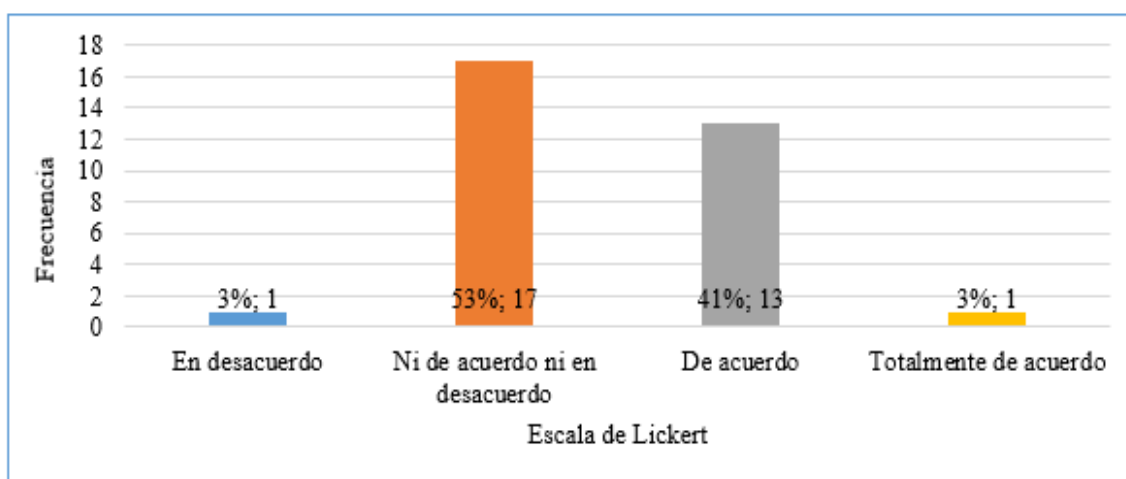
#### 4.1.1 Análisis descriptivo

Se analizó la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la relación con el turismo inclusivo en los humedales. En el que se aplicó estadísticas a las encuestas de 32 personas con discapacidad, para la obtención de los resultados.

#### Variable Independiente: Responsabilidad Social

**Figura 2**

*Barra: Responsabilidad social*

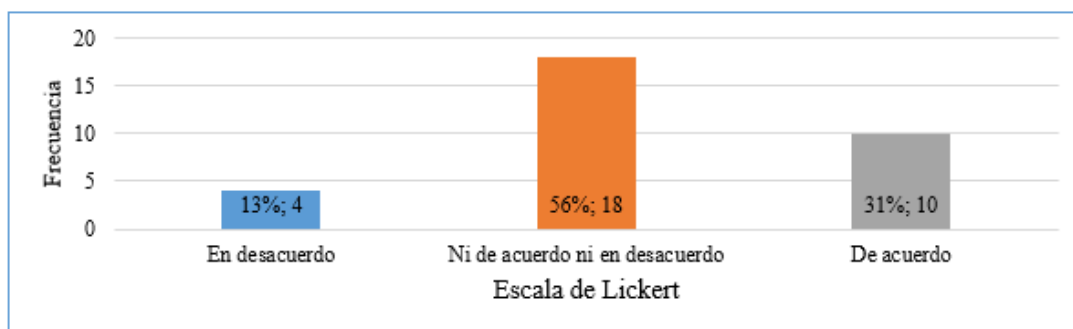


**Interpretación:** Se observa, que el 53% de los participantes señalan no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la existencia de responsabilidad social en el humedal de Ventanilla, sin embargo, el 41% considera que está “de acuerdo” con la existencia del mismo (figura 2). En tal sentido, podemos indicar que un gran porcentaje de participantes desconocen sobre la presencia de la responsabilidad social. Así mismo, manifiestan que si hay concientización sobre el tema.

## Variable dependiente: Turismo inclusivo

**Figura 3**

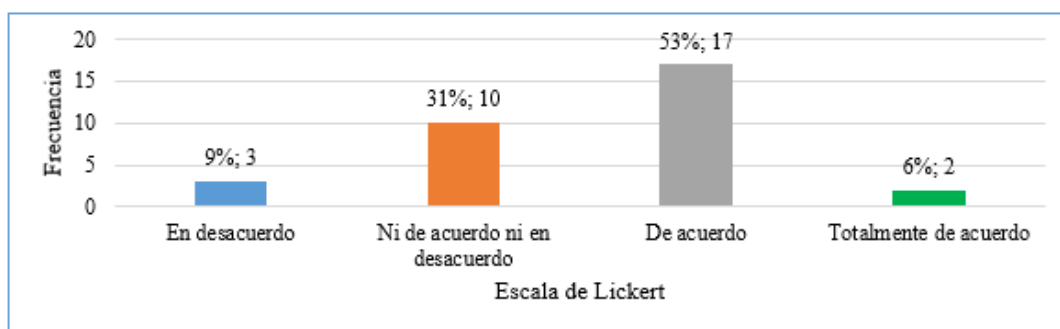
*Barra: Turismo inclusivo*



**Interpretación:** Se puede analizar en figura 3, el 56% de las personas encuestadas señalan no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el desarrollo de turismo inclusivo en los humedales de Ventanilla, a diferencia del 31% que afirma que si existe un crecimiento de mejora de turismo inclusivo.

**Figura 4**

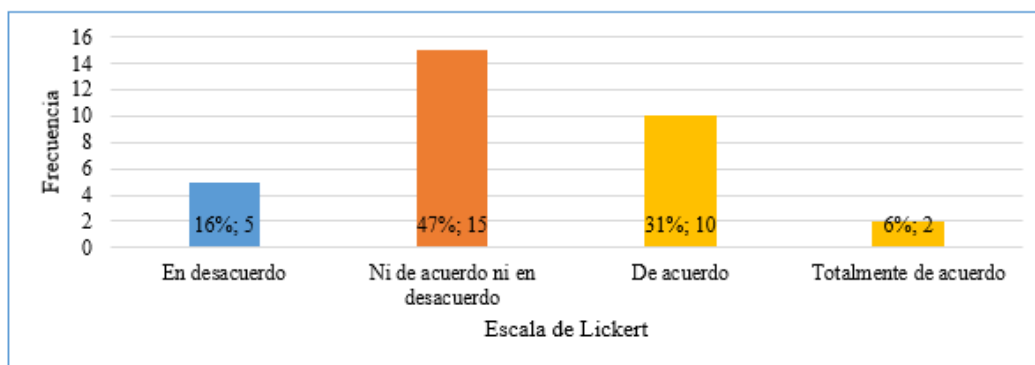
*Barra: Responsabilidad social y responsabilidad económica*



**Interpretación:** Podemos evaluar que la figura 4, el 53% de encuestados están “de acuerdo” con adoptar una buena práctica de responsabilidad social y sostenibilidad económica, sin embargo, el 31% de la población no está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Es decir, que falta concientizar a la población sobre la responsabilidad económica en el humedal.

**Figura 5**

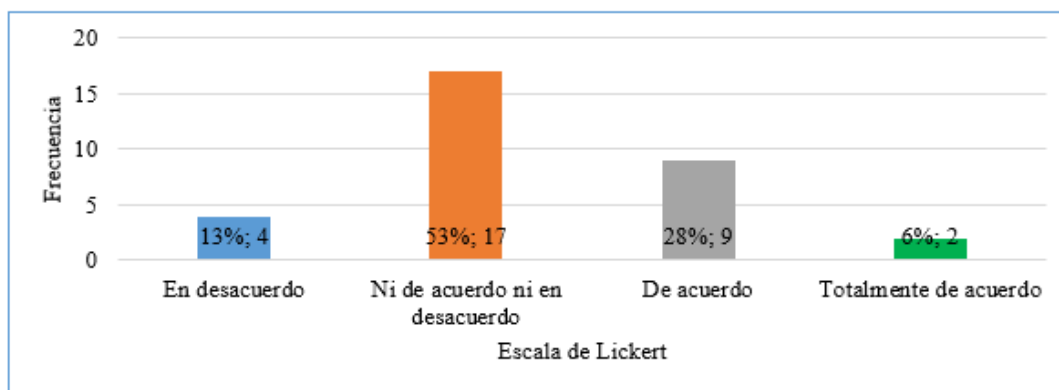
*Barra: Responsabilidad social y responsabilidad del medio ambiente*



**Interpretación:** Se observa en la figura 5, que el 47% de las personas encuestadas no están “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras el 31% de encuestados está “de acuerdo”. Se puede entender, que sí se desarrolla mecanismos de responsabilidad de medio ambiente en los humedales de Ventanilla, pero hay un porcentaje alto que desconoce de los planes de la municipalidad.

**Figura 6**

*Barra: Responsabilidad social y responsabilidad laboral*

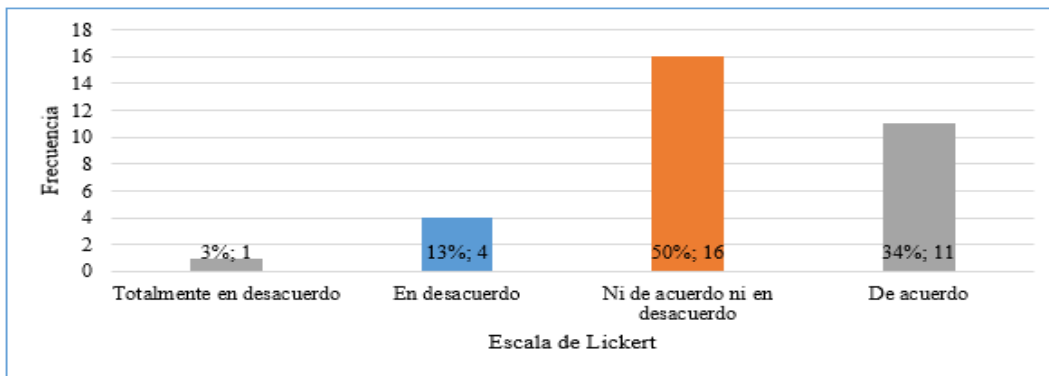


**Interpretación:** Se expresa que el 53% de los encuestados no está “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las acciones desarrolladas por el humedal de Ventanilla, sin embargo, el 34% de los encuestados está “de acuerdo”, no obstante, un 13% de encuestados se encuentran en desacuerdo con las operaciones realizadas (figura 6). En conclusión, existe un porcentaje considerable que no aún no tiene conocimiento de la información que emite la municipalidad

y de la misma forma de los 13 participantes que tienen conocimiento, 9 de ellos consideran que la municipalidad maneja la responsabilidad laboral acorde a lo que se necesita en los humedales.

**Figura 7**

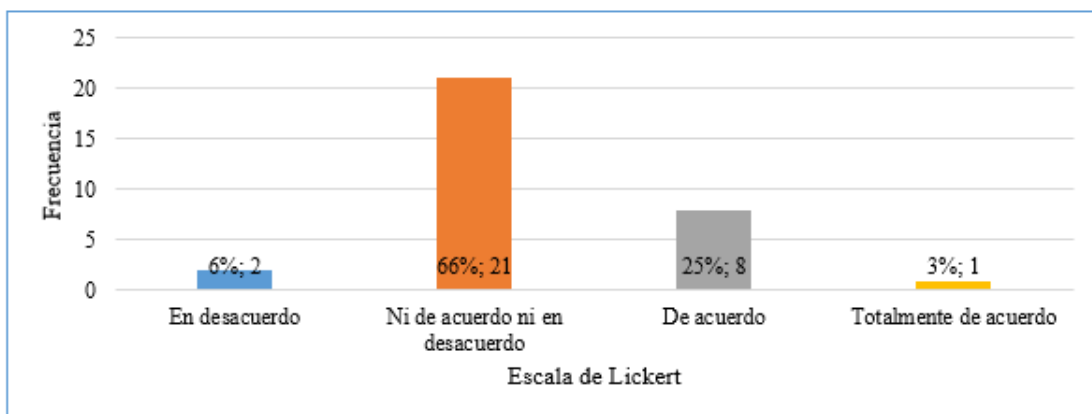
*Barra: Turismo inclusivo y marco legal*



**Interpretación:** Se observa, que el 50% de los participantes señalan estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las políticas de la variable turismo inclusivo y la dimensión marco legal, por otro lado, el 34% está “de acuerdo” con las políticas aplicadas sobre el turismo inclusivo y marco legal en los humedales de Ventanilla (figura 7). Llegando a la conclusión que la municipalidad de Ventanilla fomenta de manera esporádica actividades de turismo inclusivo.

**Figura 8**

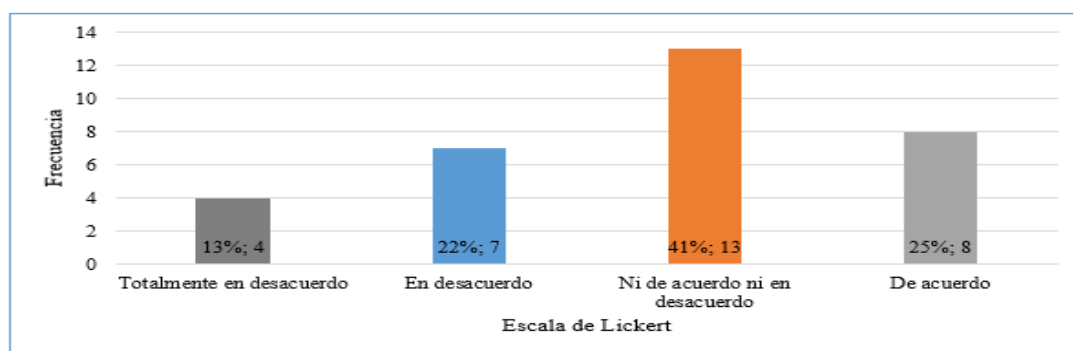
*Barra: Turismo inclusivo e Infraestructura turística*



**Interpretación:** Según, el 66% de los participantes señalan estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la variable turismo inclusivo y la dimensión infraestructura turística, lo que significa que desconoce sobre la implementación de instalaciones turísticas y accesos para los turistas discapacitados, sin embargo, un 25% de encuestados está “de acuerdo” con el funcionamiento de la infraestructura del atractivo turístico (figura 8).

**Figura 9**

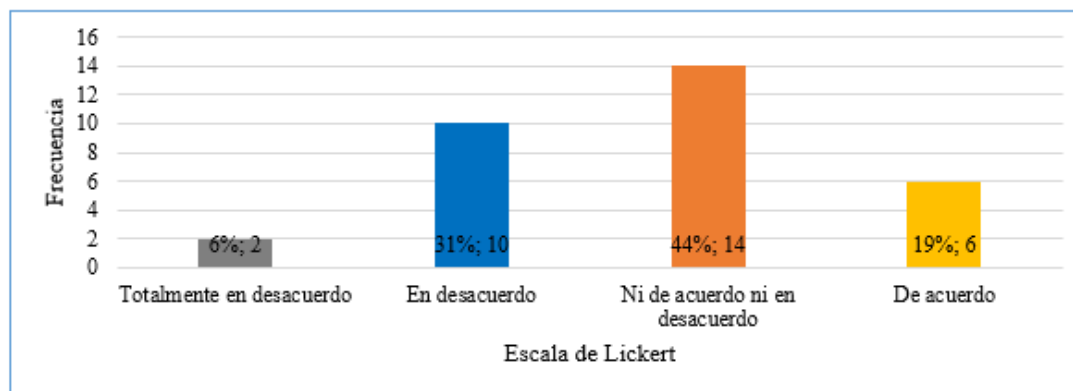
*Barra: Turismo inclusivo y capacitación turística*



**Interpretación:** Se analiza que en la figura 9, el 41% de participantes se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el turismo inclusivo y capacitación, no obstante, el 36% de los participantes señalan estar en “desacuerdo”, quiere decir que no disponen del personal capacitado para desarrollar mayores desafíos que se enfrentan en el sector hoy en día.

**Figura 10**

*Barra: Turismo inclusivo y promoción*

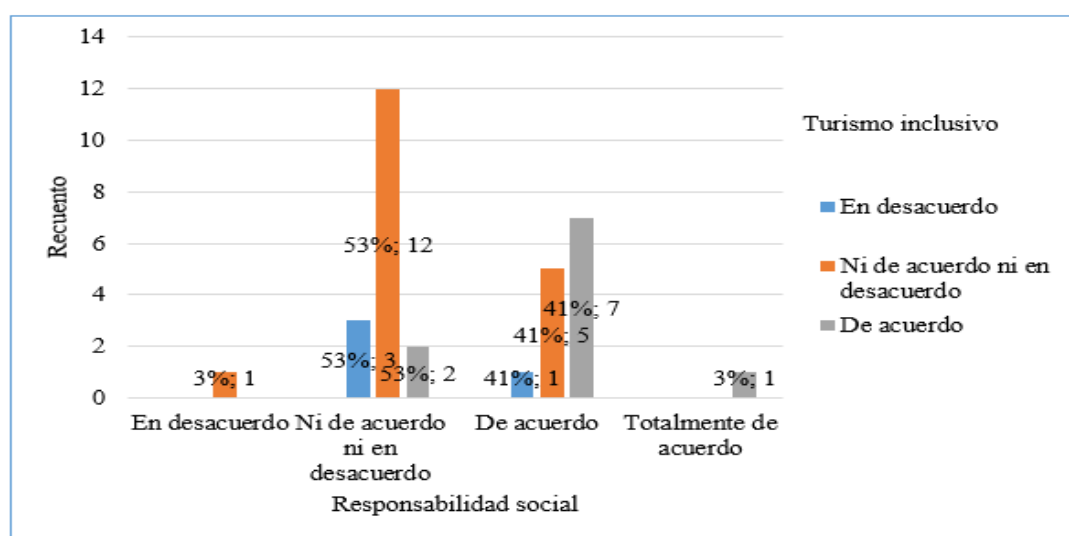




**Interpretación:** De acuerdo a la información, podemos confirmar que los participantes que tienen como respuesta “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la variable turismo inclusivo y la dimensión promoción son el 44%, sin embargo, un 37% se encuentran en “desacuerdo” (figura 10), llegando a la conclusión que no se realiza una adecuada promoción para desarrollar del turismo inclusivo en los humedales de Ventanilla.

**Figura 11**

*Barra: Variable 1 - Responsabilidad social y Variable 2 -Turismo inclusivo*



**Interpretación:** Según los cuadros estadísticos, podemos revisar que las dos variables del estudio, el 44% dieron una valoración de “totalmente de acuerdo” a la responsabilidad social, 41% de encuestados valoraron con un nivel “de acuerdo” a la responsabilidad social y el 3% de encuestados valoraron “totalmente de acuerdo”. Sin embargo, el 53% de la población encuestada se encuentran “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la responsabilidad social y el turismo inclusivo en el humedal de ventanilla (figura 11). Teniendo como conclusión que la población no reconoce el desarrollo de la responsabilidad social y turismo inclusivo. No obstante, existe una representación considerable de acuerdo con la responsabilidad social y turismo inclusivo.

## 4.1.2 Pruebas de hipótesis

### Hipótesis general

#### A. Normalidad

Analizando el producto de la variable independiente: responsabilidad social, conforme a la tabla 14, se demuestra a través de la prueba de “Kolmogórov” el valor sig. es 0,200, por consecuencia se afirma que las cifras de las encuestas son paramétricas, de igual forma se revisó para la variable de turismo inclusivo, y se demuestra que el valor sig. es 0,200, por tanto, las cifras de las encuestas también son paramétricas. Aceptando los resultados de ambas variables, se consideró utilizar Pearson, para la prueba de las hipótesis del estudio.

De acuerdo a que el requerimiento de la muestra es mayor a 30, se tomó los valores de Kolmogórov, lo que permitió identificar la significancia en ambas variables teniendo en cuenta que  $P > 0.05$  aceptaremos la  $H_0$  y rechazaremos la  $H_a$ , por ende, los datos tienen una ordenación lógica, en el que se aplicó la estadística paramétrica.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad: Responsabilidad social y turismo inclusivo*

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social	0,080	32	,200*	0,990	32	0,991
Turismo inclusivo	0,073	32	,200*	0,984	32	0,905

#### B. Confiabilidad

Se efectuó el contraste de fiabilidad de las variables, empleando el Alfa de Cronbach al estudio, cuyo valor sí es menor 0.7, simboliza que el instrumento elegido no es fiable, pero si su valor es mayor permitirá la fiabilidad al analizar las variables del estudio.

**Tabla 5**

*Jerarquía de confiabilidad de Alfa de Cronbach*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota: La tabla hace referencia sobre la jerarquía de Alfa de Cronbach. Tomado en “Validez y confiabilidad de vida SF- 36 en mujeres con lupus, Puebla 2017”, p. 7 (<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>)

En el caso de ambas variables del estudio “responsabilidad social” y “turismo inclusivo”, se demostró que, utilizando Alfa de Cronbach, el valor corresponde a 0.77 de fiabilidad y representa una magnitud de Alta confiabilidad.

**Tabla 6**

*Fiabilidad de la hipótesis general*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,77	0,778	2

### **Prueba de contraste de la hipótesis general**

**Ho:** No existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad y el turismo inclusivo en los humedales, 2022.

**Ha:** Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad y el turismo inclusivo en los humedales, 2022.

En tanto, los criterios se revisa si  $p$  es menor a 0.05 rechazaremos la  $H_0$  y aceptaremos la  $H_a$ , en caso sea lo contrario aceptaremos la  $H_0$  y rechazaremos la  $H_a$ .

**Tabla 7***Prueba de coeficiencia de correlación: Responsabilidad social y turismo inclusivo*

		Responsabilidad social	Turismo inclusivo
Responsabilidad social	Correlación de Pearson	1	,636**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Turismo inclusivo	Correlación de Pearson	,636**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

**Interpretación:** Se observa que el resultado del coeficiente es 0,636 (tabla 17), lo que apoya la correlación positiva moderada en la responsabilidad social y turismo inclusivo a un nivel de significancia del 1%. Por otro lado, el nivel de significancia resultó 0.000, por lo se acepta la  $H_a$ , es decir la responsabilidad social tiene relación con el turismo inclusivo. Así mismo, busca significativamente la mejora de la sociedad y de la mano con la participación en las actividades que promueven el turismo, a través de indicadores de bienestar social, creación de puestos de trabajo o sostenibilidad ambiental.

### **Hipótesis específico 1**

#### **A. Normalidad**

Analizando el producto de la variable independiente: responsabilidad social, conforme a la tabla 18, se demuestra a través de la prueba de “Kolmogórov” el valor sig. es 0,200, por consecuencia se afirma que las cifras de las encuestas son paramétricas, de igual forma se revisó para la dimensión marco legal, y se demuestra que valor sig. es 0,069, por tanto, las cifras de las encuestas también son paramétricas. Aceptando los resultados de ambas variables, se consideró utilizar Pearson, para la prueba de las hipótesis del estudio.

**Tabla 8***Prueba de normalidad: Responsabilidad social y marco legal*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social	0,080	32	,200*	0,990	32	0,991
Marco legal	0,149	32	0,069	0,951	32	0,153

**B. Confiabilidad**

Se efectuó el contraste de fiabilidad de las variables, empleando el Alfa de Cronbach y de acuerdo con la tabla 19, la variable del estudio “responsabilidad social” y la dimensión “marco legal”, se demostró que el valor de la fiabilidad corresponde a 0.599 y representa una magnitud moderada.

**Tabla 9***Fiabilidad de la hipótesis específico 1*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,599	0,611	2

**Contratación de hipótesis específico 1**

**Ho:** No Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el marco legal de turismo inclusivo en los humedales, 2022.

**Ha:** Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el marco legal de turismo inclusivo en los humedales, 2022.

En tanto, los criterios se revisa si  $p$  es menor a 0.05 rechazaremos la  $H_0$  y aceptaremos la  $H_a$ , en caso sea lo contrario aceptaremos la  $H_0$  y rechazaremos la  $H_a$ .

**Tabla 10***Prueba de coeficiencia de correlación: Responsabilidad social y el marco legal del turismo*

		Responsabilidad Social	Marco legal del turismo
Responsabilidad Social	Correlación de Pearson	1	,440*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	32	32
Marco legal del turismo	Correlación de Pearson	,440*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	32	32

**Interpretación:** Se contempla que la correlación resultó 0.440 (tabla 20), obteniendo una correlación positiva moderada en la responsabilidad social y el marco legal a un nivel de significancia del 1%. Por otro lado, el nivel de significancia resultó 0.012, lo que se acepta. Ha, es decir, el desarrollo y la regulación de las actividades turísticas de la municipalidad de Ventanilla se encuentran dentro del marco legal.

## Hipótesis específico 2

### A. Normalidad

Analizando el producto de la variable independiente: responsabilidad social, conforme a la tabla 21, se demuestra a través de la prueba de “Kolmogórov” el valor sig. es 0,200, por consecuencia se afirma que las cifras de las encuestas son paramétricas, de igual forma se revisó para la dimensión infraestructura turística, y se demuestra que el valor sig. es 0,200, por tanto, las cifras de las encuestas también son paramétricas. Aceptando los resultados de ambas variables, se consideró utilizar Pearson, para la prueba de las hipótesis del estudio.

**Tabla 11***Prueba de normalidad: Responsabilidad social e infraestructura turística*

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social	0,080	32	,200*	0,990	32	0,991
Infraestructura turística	0,126	32	,200*	0,966	32	0,395

**B. Confiabilidad**

Se efectuó el contraste de fiabilidad de las variables, empleando el Alfa de Cronbach y de acuerdo a la tabla 22, la variable del estudio “responsabilidad social” y la dimensión “infraestructura turística”, se demostró que el valor de la fiabilidad corresponde a 0.667 y representa una magnitud alta de confiabilidad.

**Tabla 12***Fiabilidad de la hipótesis específico 2*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,667	0,676	2

**Contratación de hipótesis específico 2**

**Ho:** No existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la infraestructura turística en los humedales, 2022.

**Ha:** Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la infraestructura turística en los humedales, 2022.

En tanto, los criterios se revisa si  $p$  es menor a 0.05 rechazaremos la  $H_0$  y aceptaremos la  $H_a$ , en caso sea lo contrario aceptaremos la  $H_0$  y rechazaremos la  $H_a$ .

**Tabla 13***Prueba de coeficiencia de correlación: Responsabilidad social y la infraestructura turística*

		Responsabilidad social	Infraestructura turística
Responsabilidad social	Correlación de Pearson	1	,511**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	32	32
Infraestructura turística	Correlación de Pearson	,511**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	32	32

**Interpretación:** Se observa que el coeficiente de correlación resultó 0,511 (tabla 23), lo que apoya la correlación positiva moderada entre la responsabilidad social e infraestructura turística a un nivel de significancia del 1%. Por otro lado, el nivel de significancia resultó 0.003, lo que se acepta  $H_a$ , es decir la responsabilidad social tiene relación con la infraestructura turística. Por lo que, los humedales cumplen con los servicios básicos para las actividades de turismo. Sin embargo, no cuentan con instalaciones diseñadas especialmente para personas con discapacidad, los que contribuirían con la mejora del lugar.

### **Hipótesis específico 3**

#### **A. Normalidad**

Analizando el producto de la variable independiente: responsabilidad social, conforme a la tabla 24, se demuestra a través de la prueba de “Kolmogórov” el valor sig. es 0,200, por consecuencia se afirma que las cifras de las encuestas son paramétricas, de igual forma se revisó para la dimensión infraestructura turística, y se demuestra que el valor sig. es 0,148, por tanto, las cifras de las encuestas también son paramétricas. Aceptando los resultados de ambas variables, se consideró utilizar Pearson, para la prueba de las hipótesis del estudio.



**Tabla 14***Prueba de normalidad: Responsabilidad social y capacitación turística*

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social	0,080	32	,200*	0,990	32	0,991
Capacitación turística	0,135	32	0,148	0,943	32	0,092

**B. Confiabilidad**

Se efectuó el contraste de fiabilidad de las variables, empleando el Alfa de Cronbach y de acuerdo a la tabla 25, la variable del estudio “responsabilidad social” y la dimensión “capacitación turística”, se demostró que el valor de la fiabilidad corresponde a 0.561 y representa una magnitud alta de confiabilidad.

**Tabla 15***Fiabilidad de la hipótesis específico 3*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,651	0,704	2

**Contratación de hipótesis específico 3**

**Ho:** No existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la capacitación turística en los humedales, 2022.

**Ha:** Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la capacitación turística en los humedales, 2022.

En tanto, los criterios se revisa si  $p$  es menor a 0.05 rechazaremos la  $H_0$  y aceptaremos la  $H_a$ , en caso sea lo contrario aceptaremos la  $H_0$  y rechazaremos la  $H_a$ .

**Tabla 16***Prueba de coeficiencia de correlación: Responsabilidad social y la capacitación turística*

		Responsabilidad social	Capacitación turística
Responsabilidad social	Correlación de Pearson	1	,542**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	32	32
Capacitación turística	Correlación de Pearson	,542**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	32	32

**Interpretación:** Se observa que la correlación es 0,542 (tabla 26), lo que apoya la correlación positiva moderada entre la responsabilidad social y la capacitación turística a un nivel de significancia del 1%. Por otro lado, el nivel de significancia resultó 0,001, por lo que se acepta  $H_a$ , es decir, cuanto mayor sea la capacitación turística, habrá un mejor desarrollo de responsabilidad social en los humedales de ventanilla, cumpliendo con la formación de herramienta y técnicas pedagógicas para lograr la integración, las cuales beneficiaran a los turistas y a la comunidad.

#### **Hipótesis específico 4**

##### **A. Normalidad**

Analizando el producto de la variable independiente: responsabilidad social, conforme a la tabla 27, se demuestra a través de la prueba de “Kolmogórov” el valor sig. es 0,200, por consecuencia se afirma que las cifras de las encuestas son paramétricas, de igual forma se revisó para la dimensión infraestructura turística, y se demuestra que el valor sig. es 0,078, por tanto, las cifras de las encuestas también son paramétricas. Aceptando los resultados de ambas variables, se consideró utilizar Pearson, para la prueba de las hipótesis del estudio.

**Tabla 17***Prueba de normalidad: Responsabilidad social y promoción turística*

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social	0,080	32	,200*	0,990	32	0,991
Promoción turística	0,147	32	0,078	0,950	32	0,142

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## B. Confiabilidad

Se efectuó el contraste de fiabilidad de las variables, empleando el Alfa de Cronbach y de acuerdo a la tabla 28, la variable del estudio “responsabilidad social” y la dimensión “promoción turística”, se demostró que el valor de la fiabilidad corresponde a 0.783 y representa una magnitud alta de confiabilidad.

**Tabla 18***Fiabilidad de la hipótesis específico 3*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,783	0,811	2

## Contratación de hipótesis específico 4

**Ho:** No existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la promoción turística en los humedales, 2022.

**Ha:** Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la promoción turística en los humedales, 2022.

En tanto, los criterios se revisa si  $p$  es menor a 0.05 rechazaremos la  $H_0$  y aceptaremos la  $H_a$ , en caso sea lo contrario aceptaremos la  $H_0$  y rechazaremos la  $H_a$ .

**Tabla 19***Prueba de coeficiencia de correlación: Responsabilidad social y la promoción turística*

		Responsabilidad social	Promoción turística
Responsabilidad social	Correlación de Pearson	1	,681**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Promoción turística	Correlación de Pearson	,681**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

**Interpretación:** Se observa que el coeficiente de correlación es 0,681 (tabla 29), lo que apoya la correlación positiva moderada entre la responsabilidad social y la promoción turística a un nivel de significancia del 1%. Por otro lado, el nivel de significancia resultó 0.000, por lo que se acepta  $H_a$ , es decir la responsabilidad social tiene una relación positiva con la promoción turística. Por lo tanto, cuanto mayor sea la promoción turística, como estrategias económicas y culturales para personas con discapacidad, mejorará el desarrollo de los humedales como atractivo turístico natural.

#### 4.1.3 Discusión de resultado

Se buscó determinar la existencia relacional de la responsabilidad social y el turismo inclusivo de los humedales de Ventanilla, con la finalidad de comprender la poca concurrencia y desinterés por parte de las autoridades correspondientes; como también la falta de promoción y conservación del humedal.

De acuerdo con Mora y Malqui (2021), la responsabilidad social debe permitir el beneficio de del medio ambiente, económico y laboral, de forma positiva a la comunidad teniendo en cuenta el desarrollo en conjunto. En cuanto al turismo la OMT (2016), nos indica que la accesibilidad, la sostenibilidad y la participación equitativa, son parte de un todo para

cumplir con la inclusión de todas las personas que desean realizar cualquier actividad turística independiente de sus discapacidades.

El objeto general, fue establecer la relación entre la responsabilidad social y el turismo inclusivo teniendo como resultado de la estadística descriptiva que el 53% de los participantes de la encuesta, se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la existencia relacional entre la responsabilidad social y el turismo inclusivo, además que el 44% se encuentran totalmente de acuerdo con la responsabilidad social en el turismo inclusivo de los humedales de Ventanilla. En la estadística inferencial se demostró que se halló una existencia de relación significativa entre las variables de responsabilidad social y turismo inclusivo. Así mismo se notó una correlación positiva moderada con Pearson de 0,511, lo que aceptó la  $H_0$ .

En cuanto a la responsabilidad social y el turismo inclusivo, se identificó en los resultados que la municipalidad de Ventanilla cuenta con conocimiento básico de responsabilidad social, sin embargo, no hay implementaciones adecuadas para recibir a personas con discapacidad física o motora, sensorial, intelectual o psíquica. Por otro lado, la generalidad de la población de Ventanilla admiten un pequeño incremento en la mejora sobre el turismo inclusivo, que coincide con las investigaciones de Sánchez (2021), el su estudio realizado a 10 personas con dificultades físicas indica que los servicios y atractivos turísticos no se consideran con requerimientos mínimos para el desarrollo del turismo inclusivo,

El objeto específico 1, se encuestó para determinar la relación entre la responsabilidad social y el marco legal teniendo como resultado de la estadística descriptiva que el 50% de las personas encuestadas se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desarrollo del marco legal y el 34% de encuestados está de acuerdo con las políticas del marco legal del humedal de Ventanilla. En la estadística inferencial se demostró que halló una existencia de relación significativa entre la responsabilidad social y el marco legal. Así

mismo se notó una correlación positiva moderada con Pearson 0,511, lo que acepto la Ha. En cuanto a la dimensión del marco legal del turismo inclusivo, se identificó en los resultados la existencia de poco conocimiento sobre las políticas de inclusión social, siendo estas herramientas importantes para progresar en la reducción de brechas de igualdad, trabajo decente y disminución de pobreza. En comparación, con otros resultados como Mayca (2021), donde el objetivo de su estudio era proponer un plan sobre el turismo social y educativo, el cual, permita facilitar la actividad turística, cumpliendo con los derechos de inclusión. Así mismo, los resultados del estudio fueron de 100 personas con discapacidad el 29% está de acuerdo con la legislación de discapacitados, el 14% está de acuerdo por la igualdad de trato, el 8% está de acuerdo con la seguridad de turismo; por ende, las políticas del marco legal turístico promueven el desarrollo e inclusión a las practicas turísticas.

De igual manera, en el objeto específico 2, se encuestó para determinar la existencia relacional de la responsabilidad social e infraestructura turística teniendo como resultado de la estadística descriptiva que el 66% de las personas desconocen la implementación de las instalaciones turísticas y 25% de encuestados está de acuerdo con la implementación de la infraestructura del atractivo turístico para personas con discapacidad. En la estadística inferencial se halló una existencia de relación significativa entre la responsabilidad social y la infraestructura turística. Así mismo se notó una correlación positiva moderada con Pearson 0,511, lo que acepto la Ha. De la misma manera, se realizó la comparación con la investigación de Mayca (2021), donde su población fueron 100 personas con discapacidad, los cuales, el 22% de los encuestados no están conforme con la infraestructura turística en Lima Metropolitana, teniendo dificultades para el desplazamiento y problemas con el transporte. Sin embargo, el 50% de personas concluyen que existe dificultades con las barreras arquitectónicas y el 20% de encuestados concluyen que tienen dificultades con las barreras sociales.

Con respecto al objeto específico 3, se encuestó para determinar la relación entre la responsabilidad social y la capacitación turística teniendo como resultado de la estadística descriptiva que el 41% de las personas desconocen si las personas que laboran en los humedales tienen alguna formación para la atención de turistas con dificultades y un 36% de encuestados mencionan que no hay personal capacitado. En la estadística inferencial se halló una existencia de relación significativa entre la responsabilidad social y la capacitación turística. Así mismo se notó una correlación positiva moderada con Pearson 0,542, lo que acepto la  $H_0$ .

El hallazgo se ha comparado con la investigación de Turmeque et al. (2021) demuestra que, por medio de las encuestas el 90 % de los sitios turísticos o prestadores de servicios turísticos, no tienen conocimiento de cómo actuar ante turistas con discapacidad y esto es a causa de que no se invierte en capacitar al personal, ya que la afluencia de turistas con discapacidad es casi nula en San José del Guaviare.

Finalmente, el objeto específico 4, se encuestó para determinar la relación entre la responsabilidad social y la promoción turística teniendo como resultado de la estadística descriptiva que el 44% de las personas que no conoce de las promociones turísticas del distrito y un 37% de encuestados mencionan que no hay una adecuada promoción para personas con discapacidades. En la estadística inferencial se halló una existencia de relación significativa entre la responsabilidad social y la promoción turística. Así mismo se notó una correlación positiva moderada con Pearson 0,681, lo que acepto la  $H_0$ .

Los resultados se han comparado con una investigación previa, en el que Aguirre (2019), concuerda que la promoción turística en Chimborazo – Ecuador, evidenciando que de las personas encuestadas, 61% está en desacuerdo con los puntos de información para turistas con discapacidad. Así mismo, el 49% de la población está en desacuerdo con la difusión de las expresiones culturales. Ello demuestra una deficiente promoción turística.

Así mismo, influyen en el incremento del turismo inclusivo, porque lo es necesario mejorar las promociones de acuerdo con nuestro target, para ser una alternativa al momento de definir una elección de los destinos turísticos.



## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primero:** Si se halló relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el turismo inclusivo en los humedales, en el que los resultados descriptivos demostraron que el 44% de un total de 32 personas respondieron que están de acuerdo con el tema. Además, en los resultados inferenciales se obtuvo la aceptación del Ha, con ello se logra reconocer el desarrollo de la responsabilidad social y el turismo inclusivo en los humedales, y así obtener experiencias y crecimiento para la población.

**Segundo:** Si se halló relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el marco legal de turismo inclusivo en los humedales, en el que los resultados descriptivos demostraron que el 50% de un total de 32 personas respondieron que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el tema. Además, en los resultados inferenciales se obtuvo la aceptación del Ha, con ello se profundizó la importancia de las políticas del marco legal del turismo inclusivo en los humedales, para reconocer los procesos de mejora y la participación en la sociedad de las personas con discapacidad.

**Tercero:** Sí se halló relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la infraestructura turística en los humedales, en el que los resultados descriptivos demostraron que el 66% de 32 personas, tienen una opinión nula sobre el tema. Sin embargo, en los resultados inferenciales se obtuvo la aceptación del Ha. Con ello se logró profundizar la importancia de mejorar la infraestructura turística en los humedales para se pueda incrementar el número de visitas de personas con discapacidad.

**Cuarto:** Sí se halló relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la capacitación turística, en el que los resultados descriptivos demostraron que 77% de 32 personas, tienen una opinión nula o desfavorable sobre el tema. Sin embargo, en los resultados inferenciales se obtuvo la aceptación del Ha. Con ello se logró profundizar una deficiencia muy amplia en la atención para los turistas con discapacidad.

**Quinto:** Sí se halló relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la promoción turística, en el que los resultados descriptivos demostraron que 81% de 32 personas, tienen una opinión nula o desfavorable sobre el tema. Sin embargo, en los resultados inferenciales se obtuvo la aceptación del Ha. Con ello se logró profundizar la importancia de la promoción turística en la municipalidad de Ventanilla, lo que ayudará a mejorar la llegada de la comunicación para los turistas con discapacidad.

## 5.2 Recomendaciones

**Primero:** Se recomienda al Alcalde de la municipalidad de Ventanilla al sr. Jhovinson Vásquez Osorio, que desarrolle un plan de integración sobre la responsabilidad social y el turismo inclusivo en el humedal, donde se incorpore la interacción y participación de personas con discapacidad. Como eventos personalizados los fines de semana o días festivos para fomentar el turismo inclusivo.

**Segundo:** Se recomienda a la sra. Aleida Aliaga Terán, Responsable de la OMAPED de Ventanilla, que implemente proyectos donde se fomente el turismo inclusivo a través de propuestas de políticas del marco legal para el crecimiento de actividades, con la creación de circuitos turísticos dentro del distrito de Ventanilla con infraestructura accesible ya que facilitaran el desplazamiento de los turistas con cualquier discapacidad en los humedales.

**Tercero:** Se recomienda a la dirección de turismo en Ventanilla, en invertir y mejorar las instalaciones de los humedales, para un mejor acceso para las personas que tienen discapacidad física o motora, sensorial, intelectual o psíquica, lo que apoyará a mejorar la calidad de vida de estas y el incremento de las visitas que favorecerán la revalorización del atractivo turístico.

**Cuarto:** Se recomienda al sr. Max Trujillo Saavedra, responsable de la gerencia de desarrollo humano, quién tiene como función la formación de los trabajadores en los humedales de Ventanilla, realizar un cronograma mensual para las capacitaciones en atención a personas con diferentes discapacidades, primeros auxilios y lenguaje inclusivo, esto con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

**Quinto:** Se recomienda al sr. Carlos Castillo Mariño, responsable de la gerencia de la información y telecomunicación, desarrollar estrategias para comunicar la

promoción turística de los humedales de Ventanilla, evaluando el mercado al que se dirige, resaltando las bondades del humedal, teniendo un alcance mayor para los vecinos con discapacidades especiales y generando que el atractivo turístico sea una opción al momento de la toma de decisiones.

## REFERENCIAS

1. Aguirre Carchi, P. f. (2019). Responsabilidad Social y turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo. (*Tesis de maestría, Universidad Nacional de Chimborazo*). Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6206/1/%E2%80%9CRESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20Y%20TURISMO%20INCLUSIVO%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20RIOBAMBA%20PROVINCIA%20DE%20CHIMBORAZO%E2%80%9D.pdf>
2. Aguirre, P. F. (2019). *Responsabilidad Social y turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo*. Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6206/1/%e2%80%9cresponsabilidad%20social%20y%20turismo%20inclusivo%20en%20la%20ciudad%20de%20riobamba%20provincia%20de%20chimborazo%e2%80%9d.pdf>
3. Bakker, M. (19 de 10 de 2021). Tourism and inclusive Growth: Towards a diagnostic framework. Obtenido de <https://research.wur.nl/en/publications/tourism-and-inclusive-growth-towards-a-diagnostic-framework>
4. Ballester, M. (27 de Septiembre de 2016). *www.puntacana-bavaro.com*. Obtenido de <https://puntacana-bavaro.com/turismo/accesibility-factor-herramienta-permite-calcular-destino-accesible/>
5. Barbachan, M. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades*. Obtenido de *La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades*: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/131483>

6. Barrera, G., Calfio, C., y Calonicó, M. (2021). La importancia del desarrollo del turismo accesible. Estudio de caso: la feria de san Telmo. (U. N. Martín, Ed.)
7. Barrientos, T., y Sandoval, M. (2019). El turismo accesible en Chile: articulación y pertinencia de la oferta. *Revista Cartográfica*, 99,, 125–145. doi:<https://doi.org/10.35424/rcarto.v0i99.589>
8. Barrio, E., y Enrique, A. (2018). Responsabilidad social coporativa, estudio sobre la identificación y clasificación de los stakeholders. *Responsabilidad social coporativa, estudio sobre la identificación y clasificación de los stakeholders*. (17), 90-108.
9. Buendía Quijandría, P. (2021). Turismo accesible: al servicio de las personas con discapacidad. *El Peruano*, <https://elperuano.pe/noticia/134083-turismo-accesible-al-servicio-de-las-personas-con-discapacidad>.
10. Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., De la cruz, F., y Sangerman, D. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. Obtenido de *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias socia*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-09342017000701603](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603)
11. Cardona, M., Ocampo, Y., y Mendez, J. (2017). *Prácticas de responsabilidad social ambiental aplicadas en las empresas de la industria turística hotelera de Santa Rosa de Cabal*. Universidad Católica de Pereira.
12. Castillo, M., y Castaño, V. (2015). *Promoción turística a través de técnicas tradicionales y nuevas, una revisión del 2009 al 2014*. Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-)



18. GRADE: Grupo de análisis para el desarrollo. (2002). *Turismo e Infraestructura*.  
Obtenido de <https://www.grade.org.pe/novedades/turismo-e-infraestructura/>
19. Hernández Escobar, A. A., Ramos Rodríguez, M. P., Placencia López, B. M., Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A. J., y Moreno Ponce, L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Área de innovación y desarrollo Editorial . doi:<http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
20. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. D., Méndez Valencia, S., y Mendoza torres, C. (2014). *Metología de la investigación*. México D.F: Interamericana Editores .
21. Jungsun, K., y Choong-Ki, L. (4 de septiembre de 2018). Effects of CSR, responsible gambling, and negative social impacts on perceived benefits and quality of life in gaming communities. Obtenido de Effects of CSR, responsible gambling, and negative social impacts on perceived benefits and quality of life in g. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1354816618797199>
22. LIDEFER. (2021). Infraestructura turística: ¿Qué es y cómo está conformada? Obtenido de <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>
23. Luis, R., Veronica, C., y Victor, A. (2019). Responsabilidad social empresarial a las responsabilidades en derechos humanos. *Política globalidad y ciudadanía*, 5, 63-79. doi:0000-0003-0469-2414
24. Martos Molina, M. (13 de octubre de 2017). Responsabilidad social corporativa y turismo. ¿realidad o postureo? Obtenido de responsabilidad social corporativa y turismo. ¿realidad o postureo? Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5762/576262645002/html/>
25. Mayca Bustios, J. R. (2021). Propuesta para promover el turismo social y educativo en personas con discapacidad en Lima. (*Tesis de licenciatura, Universidad San*



- Martin de Porres*). Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9190/MAYCA\\_BJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9190/MAYCA_BJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
26. Mendieta Vergara, K. M., y Parra Suntaxi, C. L. (2022). La gestión de turismo inclusivo para personas con discapacidad visual. Caso de estudio: Complejo Mitad del Mundo. (*Tesis de licenciatura, Universidad de las Fuerzas Armadas - Ecuador*). Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/31641/1/T-ESPE-052401.pdf>
27. MINAM. (05 de Febrero de 2018). *Perú cuenta con aproximadamente ocho millones de hectáreas de humedales*. Obtenido de <https://www.gob.pe/minam:https://www.minam.gob.pe/notas-de-prensa/peru-cuenta-con-aproximadamente-ocho-millones-de-hectareas-de-hum>
28. MINCETUR. (2009). Ley general del turismo 29408. Obtenido de Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/essna/ley\\_general\\_de\\_turismo\\_ley29408.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/essna/ley_general_de_turismo_ley29408.pdf)
29. MINCOMERCIO. (abril de 2021). Política pública de infraestructura turística. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-infraestructura-turistica/09-07-21-politicavmt2020-baja-esp.aspx>
30. Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana al docente.
31. Mora, Y., y Mallqui, S. (2021). Responsabilidad social empresarial del sector hotelero y su relación con el desarrollo de las comunidades rurales. *Repositorio*

- universidad peruana de ciencias aplicadas.* Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656858>
32. Moreno, R. (2015). *Los Steakholders y la responsabilidad social corporativa.* Cumbria FSC.
33. Organización Mundial del Turismo, Madrid. (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance.* Obtenido de <https://www.tur4all.com/documents/publications/otras-publicaciones/8.pdf>
34. Otero, A. (agosto de 2018). Enfoques de investigación. Obtenido de enfoques de investigación. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_enfoques\\_de\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/326905435_enfoques_de_investigacion)
35. Otzen, T., Manterola, , C., Rodríguez, I., y Maricela, G. (septiembre de 2017). La Necesidad de Aplicar el Método Científico en Investigación Clínica. Problemas, Beneficios y Factibilidad del Desarrollo de Protocolos de Investigación. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttextypid=S0717-95022017000300035](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttextypid=S0717-95022017000300035)
36. Páez, G. (2020). Infraestructura turística. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura-turistica.html>
37. Paskova, M., y Zelenka, J. (2016). Social Responsibility Role in Tourism Sustainability. University of Hradec Králové. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/299556450\\_Social\\_Responsibility\\_Role\\_in\\_Tourism\\_Sustainability](https://www.researchgate.net/publication/299556450_Social_Responsibility_Role_in_Tourism_Sustainability)
38. Pinto, C. (2016). Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo. *Universidad Señor de Sipan.* Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2419>

39. PROMPERU. (2017). Rompiendo barreras con turismo accesible. *Turismo IN*, <https://www.promperu.gob.pe/turismoin/Boletines/2017/nov/rompiendo-barreras-con-un-turismo-accesible.html>.
40. PROMPERU. (2017). Rompiendo barreras con turismo accesible. *Turismo IN*.  
Obtenido de <https://www.promperu.gob.pe/turismoin/Boletines/2017/nov/rompiendo-barreras-con-un-turismo-accesible.html>.
41. Quintero, K., y Nuñez, C. (21 de noviembre de 2022). Turismo Inclusivo ¿Una opción para mejorar la calidad de la oferta turística o una necesidad? Obtenido de <https://www.innovtur.com/turismo-inclusivo-una-opcion-para-mejorar-la-calidad-de-la-oferta-turistica-o-una-necesidad/>
42. Ramirez, A. (2018). Promoción turística y desarrollo del turismo en el distrito de Barranca, 2017. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3162/ram%20c%20ez%20c%2089spedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
43. Ramos, L. (2015). Cuantificación de la eficacia del plan nacional de capacitación del talento humano del ministerio de turismo: Caso Tungurahua 2011 al 2012. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1415/1/75844.pdf>
44. Robles Rosales, P., Maldonado Duarte, L. M., y Lora Ledón, N. D. (2019). *Turismo inclusivo*. Revista digital de divulgación e investigación turística de Kikame , 8. Obtenido de <http://kikame.tecnocientifica.com.mx/index.php/kikame/article/view/17/19>
45. Rodríguez Cruz, L. A., Cuevas Perez, V., y Aguirre Sotelo, V. (2019). Responsabilidad social empresarial a las responsabilidades en derechos humanos. política globalidad y ciudadanía., 63-79. doi:<https://doi.org/0000-0003-0469-2414>

46. Ruiz Palomeque, A. A., Cruz Vilela, I. K., y Salazar, C. A. (2019). Agencia de viajes y turismo accesible e inclusivo para personas con discapacidad. (*Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú*). Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4482>
47. Sanchez, J., Loarte, M., y Caisachana, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible de otros países. *Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible de otros países.*, 12(1), 4. doi:0000-0002-1946-9795
48. Sanchez, j., Loarte, M., y Caisashana, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *universidad y sociedad*, 12(1), 3-4.
49. Sanchez, V. (2021). Percepción del turismo accesible enfocado en personas con capacidades motrices limitadas en el distrito de Trujillo – 2021. *Reposito Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81035>
50. Santana, J. (2023). *La empresa turística y la acción colectiva: hacia una nueva distribución de la responsabilidad social*. Universidad de Guadalajara.
51. Sarabia, M., García, L., y Bravo, O. (24 de abril de 2019). Responsabilidad social y turismo comunitario en la provincia Santa Elena. *Revista Espacios*. Obtenido de <http://ww.revistaespacios.com/a19v40n30/19403002.html>
52. Turmequé, D., Zoto, L., y Pérez, M. (2021). Estrategia de formación para el desarrollo del turismo inclusivo en el municipio de San José del Guaviare. *Corporación Universitaria del Caribe – CECAR*. Obtenido de <https://repositorio.cecar.edu.co/handle/cecar/2179?locale-attribute=en>

53. Varisco, C. (2013). Sistemas turísticos. Subsistemas, dimensiones y conceptos transdisciplinarios. En *Introducción y sistema turístico* (págs. 63-78). Martín Editorial.
54. Vera, J. (30 de julio de 2019). Responsabilidad social y turismo inclusivo en la matriz del cantón penipe, provincia de Chimborazo. Obtenido de [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5881/4/Art%  
c3%adculo%20Cient%  
c3%adfico%20009.pdf](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5881/4/Art%c3%adculo%20Cient%c3%adfico%20009.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> La responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el turismo inclusivo en los humedales, 2022				
<b>AUTORES:</b> De los Santos Domínguez, Arlette de Fátima y Díaz Shuña, Leslie Natali				
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<p><b>Problema de investigación:</b></p> <p>¿Cómo contribuye la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el Turismo Inclusivo en los humedales, 2022?</p> <p><b>Problema específico 1</b></p>	<p><b>Objetivo de investigación:</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y turismo inclusivo en los humedales, 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social de la municipalidad de</p>	<p><b>Hipótesis de investigación:</b></p> <p>H1: Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y turismo inclusivo en los humedales limeños, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b></p> <p>Existe relación entre la responsabilidad social en la municipalidad de Ventanilla y el</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Responsabilidad social</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Económico</p> <p>Ambiental</p> <p>Laboral</p> <p><b>Variable 2:</b></p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El presente estudio responde a la investigación básica, dado que tiene como objetivo la obtención y recolección de datos con la finalidad de mejorar e incrementar los conocimientos.</p>

<p>¿Cómo contribuye la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y el marco legal de turismo inclusivo en los humedales, 2022?</p> <p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿Cómo contribuye la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la infraestructura turística en los humedales, 2022?</p> <p><b>Problema específico 3</b></p>	<p>Ventanilla y el marco legal de turismo inclusivo en los humedales, 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social en la municipalidad de Ventanilla y la infraestructura turística en los humedales, 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la capacitación</p>	<p>marco legal de turismo inclusivo en los humedales, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b></p> <p>Existe relación entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la infraestructura turística en los humedales, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existe relación entre la responsabilidad social en la municipalidad de Ventanilla y la</p>	<p>Turismo inclusivo</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Marco Legal</p> <p>Infraestructura turística</p> <p>Capacitación turística</p> <p>Promoción turística</p>	<p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>La presente investigación desarrolla el método deductivo, el cual ayuda al procedimiento entre las hipótesis y apoya a las ideas para deducir nuevos resultados, el cual es útil para comprobar la veracidad entre la hipótesis y si hay relación con los hechos.</p>
--	--	---	--	--

<p>Cómo contribuye la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la capacitación turística en los humedales, 2022.</p> <p><b>Problema específico 4</b></p> <p>Cómo contribuye la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la promoción turística en los humedales, 2022.</p>	<p>turística en los humedales, 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social de la municipalidad de Ventanilla y la promoción turística en los humedales, 2022.</p>	<p>capacitación turística en los humedales, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b></p> <p>Existe relación entre la responsabilidad social en la municipalidad de Ventanilla y la promoción turística en los humedales, 2022.</p>	<p>El diseño de nuestra investigación es no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional, pues se recolectó información para establecer la relación que se encuentre entre las variables.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>De acuerdo con la información estadística de CONADIS (2022), tomaremos la población de 2206 personas</p>
--	--	--	---



				discapacitadas que viven en Ventanilla, la muestra representará a 32 personas y el muestreo será aleatorio.
--	--	--	--	---

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

### Variable 1: Responsabilidad social

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valorativa (niveles o rango)
Responsabilidad social	Responsabilidad social en sus dimensiones ambientales, económicas y laborales, el cual será medido mediante el instrumento de RSC 2 de 20 ítems, preguntas cerradas, cada una con 5 opciones, tipo Likert.	Responsabilidad económica  Responsabilidad laboral	Inversión de proyectos municipales Ingresos económicos Señalización  Voluntariado turístico Seguridad Señalización e información turística Liderazgo municipal Compromiso ético Inclusión social  Reciclaje Educación y	Ordinario	<p><b>Responsabilidad económica</b> Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo</p> <p><b>Responsabilidad social</b> Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo</p> <p><b>Responsabilidad ambiental</b> Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo</p>

		Responsabilidad ambiental	concientización ambiental Comunidad intervención Conservación del humedal		
--	--	---------------------------	---	--	--

**Variable 2: Turismo inclusivo**

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valorativa (niveles o rango)
Turismo inclusivo	Turismo inclusivo, será medida utilizando la técnica de las encuestas por medio del instrumento del cuestionario, la misma que se construirá en base a la escala de Likert.	<p>Marco legal</p> <p>Infraestructura Turística</p> <p>Capacitación turística</p>	<p>Políticas para planificación Desarrollo y gestión</p> <p>Accesibilidad Visita guiada Servicios higiénicos Seguridad turística Transporte turístico</p> <p>Guías de turismo y/o voluntarios turísticos</p>	Ordinario	<p><b>Marco legal</b></p> <p>Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo</p> <p><b>Infraestructura Turística</b></p> <p>Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo</p> <p><b>Capacitación turística</b></p> <p>Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo</p>

		Promoción turística	Efectos de la promoción Rentabilidad de las campañas municipales	Totalmente de acuerdo  <b>Promoción turística</b> Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
--	--	---------------------	---	--

### Anexo 3: Instrumentos

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE INGENIERIA Y NEGOCIOS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y**  
**COMPETITIVIDAD**

#### Cuestionario

El siguiente instrumento pretende formar parte del proyecto de investigación cuyo propósito es determinar cómo contribuye la responsabilidad social y el turismo inclusivo en el humedal de Ventanilla 2022. En tal sentido requerimos su participación para el desarrollo de las siguientes preguntas.

Comunidad:

#### Datos generales del encuestado:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo (M/F): \_\_\_\_\_

#### Instrucciones:

Lea detenidamente cada enunciado y respuesta marcando con una “X” la opción que considere conveniente.

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

#### **INSTRUMENTO 1: ENCUESTA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL (VARIABLE INDEPENDIENTE)**

<b>N°</b>	<b>VARIABLE 1</b>	<b>VALORACIÓN</b>
-----------	-------------------	-------------------

	<b>Dimensión: Responsabilidad económica</b>	1	2	3	4	5
<b>1</b>	Cree usted que la Municipalidad de Ventanilla tiene proyectos aprobados para el humedal.					
<b>2</b>	Usted piensa que se debería de cobrar el ingreso al humedal de Ventanilla.					
<b>3</b>	Considera usted que se percibe algún beneficio económico por la existencia del humedal.					
<b>4</b>	Considera usted la importancia de realizar actividades turísticas para la conservación del humedal.					
	<b>Dimensión: Responsabilidad del Medio ambiente</b>					
<b>6</b>	Considera usted que la municipalidad aprovecha de manera sostenible los recursos naturales provenientes del humedal.					
<b>7</b>	Considera usted que la municipalidad preserva el humedal de ventanilla.					
<b>8</b>	Usted participa en las actividades de educación ambiental brindadas por las entidades competentes en el humedal, con la finalidad de reforzar su conciencia ecológica.					
<b>9</b>	Participa usted en comités, juntas vecinales /o audiencias del gobierno local para intervenir en la conservación del humedal.					
	<b>Dimensión: Responsabilidad laboral</b>					
<b>10</b>	Los humedales cuentan con personal capacitado para brindar una adecuada atención a los turistas con discapacidad.					
<b>11</b>	El recorrido del humedal cumple con la señalización de seguridad y de salud ocupacional					

	necesaria para que los turistas puedan realizar su visita.					
<b>12</b>	Cuentan con paneles de información turística accesibles y con indicaciones para turistas con discapacidad visual y auditiva.					
<b>13</b>	Los humedales de Ventanilla cuentan con profesionales (guías; intérpretes) para atender a personas con discapacidad.					
<b>14</b>	Existen problemas en la zona o comunidad que afecten el humedal.					

**INSTRUMENTO 2: ENCUESTA SOBRE TURISMO INCLUSIVO (VARIABLE DEPENDIENTE)**

N°	VARIABLE 2	VALORACIÓN				
	<b>Dimensión: Marco legal</b>	1	2	3	4	5
<b>1</b>	Las políticas de inclusión social se aplican en la Municipalidad de Ventanilla.					
<b>2</b>	La Municipalidad de Ventanilla fomenta la actividad turística inclusiva.					
<b>3</b>	Cuando realizan alguna actividad turística en el distrito de Ventanilla, usted se considera excluido.					
	<b>Dimensión: Infraestructura turística</b>					
<b>4</b>	Los humedales de Ventanilla son de fácil acceso para la visita de las personas con dificultades de movilidad.					
<b>5</b>	Es necesario la implementación de rampas para el desplazamiento durante la visita.					



6	Se preocupa la municipalidad por la señalización turística para las personas con dificultad visual y auditiva.					
7	Cuentan con baños apropiados para turistas con discapacidad.					
8	Los humedales son un atractivo seguro para visitar.					
9	Se cuenta con seguridad o vigilantes en la zona.					
10	Se puede llegar al atractivo turístico en transporte público.					
	<b>Dimensión: Capacitación</b>					
11	El personal dispone de conocimientos para orientar a turistas con discapacidad.					
12	Cuentan con personal que maneje el lenguaje inclusivo.					
13	El personal dispone de conocimientos técnicos para auxiliar a los turistas en caso de alguna emergencia.					
14	El personal al comunicarse maneja la sensibilidad de la discapacidad que posee el turista.					
	<b>Dimensión: Promoción</b>					
15	La municipalidad utiliza todos los medios de comunicación, para la difusión de las visitas a los humedales.					
16	Cree usted que las actividades turísticas programadas son de fácil acceso.					
17	Recomendaría a un familiar o conocido con discapacidades, visitar los humedales.					
18	La promoción turística es acorde a los intereses de las personas con discapacidad.					

## Anexo 4: Validez del instrumento

### VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

#### Ficha de Validación por Jueces Expertos

Escala de calificación

**Estimado (a):** Dr. Zulema Hassinger Gonzales.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

---

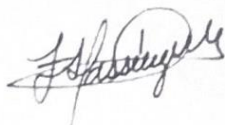
---

---

Dr. Zulema Hassinger Gonzales

DNI: 09410667

Firma



## VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

### Ficha de Validación por Jueces Expertos

Escala de calificación

**Estimado (a):** Mag. Ernesto Piero Bazzetti De los Santos.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
8. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
9. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
10. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
11. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
12. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
13. Los ítems son claros y entendibles.	X		
14. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

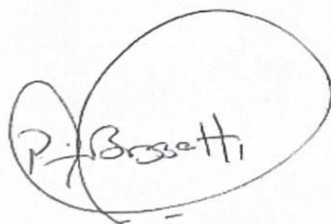
SUGERENCIAS:

No hay sugerencias, el instrumento es el idóneo para el trabajo de investigación.

Mag. Ernesto Piero Bazzetti De los Santos.

DNI: 09858843

Firma



## VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

### Ficha de Validación por Jueces Expertos

Escala de calificación

**Estimado (a):** Dr. Manuel Jorge Espinoza Altamirano.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
15. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
16. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
17. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
18. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
19. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
20. Los ítems son claros y entendibles.	X		
21. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

#### SUGERENCIAS:

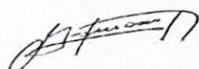
Se sugiere que la dimensión: Responsabilidad laboral podría ser sustituido por la denominación Responsabilidad Social Corporativa o Responsabilidad Social del Personal.

Dr. Manuel Jorge Espinoza Altamirano

Docente Principal de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM.

DNI: 25511133

Firma:



## Anexo 5: Informe del asesor de turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>Dt_C_A11(Diaz_Shuña_y_De_Los_Santos_Dominguez)17%-1.docx</b>	-
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>15947 Words</b>	<b>93947 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>88 Pages</b>	<b>545.6KB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Feb 10, 2023 5:41 PM GMT-5</b>	<b>Feb 10, 2023 5:44 PM GMT-5</b>

### ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- 9% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado

Activar W